

Aide en ligne d'Oracle CRM On Demand

Release 19

Juin 2011

ORACLE®

Copyright © 2005, 2011, Oracle et/ou ses affiliés. Tous droits réservés.

Ce logiciel et la documentation qui l'accompagne sont protégés par les lois sur la propriété intellectuelle. Ils sont concédés sous licence et soumis à des restrictions d'utilisation et de divulgation. Sauf disposition de votre contrat de licence ou de la loi, vous ne pouvez pas copier, reproduire, traduire, diffuser, modifier, breveter, transmettre, distribuer, exposer, exécuter, publier ou afficher le logiciel, même partiellement, sous quelque forme et par quelque procédé que ce soit. Par ailleurs, il est interdit de procéder à toute ingénierie inverse du logiciel, de le désassembler ou de le décompiler, excepté à des fins d'interopérabilité avec des logiciels tiers ou tel que prescrit par la loi.

Les informations fournies dans ce document sont susceptibles de modification sans préavis. Par ailleurs, Oracle Corporation ne garantit pas qu'elles soient exemptes d'erreurs et vous invite, le cas échéant, à lui en faire part par écrit.

Si ce logiciel, ou la documentation qui l'accompagne, est concédé sous licence au Gouvernement des Etats-Unis, ou à toute entité qui délivre la licence de ce logiciel ou l'utilise pour le compte du Gouvernement des Etats-Unis, la notice suivante s'applique :

U.S. GOVERNMENT RIGHTS

Programs, software, databases, and related documentation and technical data delivered to U.S. Government customers are "commercial computer software" or "commercial technical data" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, the use, duplication, disclosure, modification, and adaptation shall be subject to the restrictions and license terms set forth in the applicable Government contract, and, to the extent applicable by the terms of the Government contract, the additional rights set forth in FAR 52.227-19, Commercial Computer Software License (December 2007). Oracle USA, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

Ce logiciel a été développé pour un usage général dans le cadre d'applications de gestion des informations. Ce logiciel n'est pas conçu ni n'est destiné à être utilisé dans des applications à risque, notamment dans des applications pouvant causer des dommages corporels. Si vous utilisez ce logiciel dans le cadre d'applications dangereuses, il est de votre responsabilité de prendre toutes les mesures de secours, de sauvegarde, de redondance et autres mesures nécessaires à son utilisation dans des conditions optimales de sécurité. Oracle Corporation et ses affiliés déclinent toute responsabilité quant aux dommages causés par l'utilisation de ce logiciel pour ce type d'applications.

Ce logiciel et la documentation qui l'accompagne peuvent fournir des informations ou des liens donnant accès à des contenus, des produits et des services émanant de tiers. Oracle Corporation et ses affiliés déclinent toute responsabilité ou garantie expresse quant aux contenus, produits ou services émanant de tiers. En aucun cas, Oracle Corporation et ses affiliés ne sauraient être tenus pour responsables des pertes subies, des coûts occasionnés ou des dommages causés par l'accès à des contenus, produits ou services tiers, ou à leur utilisation.

Oracle, JD Edwards et PeopleSoft sont des marques déposées d'Oracle Corporation et/ou de ses affiliés. Tout autre nom mentionné peut correspondre à des marques appartenant à d'autres propriétaires qu'Oracle.

Sommaire

1 Démarrage 25

Avant de commencer	26
Connexion en tant que nouvel utilisateur	27
A propos de l'interface	29
Présentation des pages d'Oracle CRM On Demand	33
Afficher ou masquer la barre d'actions	36
Ma page d'accueil	36
Consultation des alertes	39
Utilisation de la messagerie	39
Utilisation des applets de flux RSS	40
Utilisation des enregistrements	42
Création d'enregistrements	42
Recherche d'enregistrements	46
Copie d'enregistrements	64
Aperçu des enregistrements	65
Mise à jour des détails d'un enregistrement	66
Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné	68
Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux	76
Page Enregistrements favoris	77
Utilisation des listes	77
Transfert de propriété sur des enregistrements	93
Partage d'enregistrements (Equipes)	94

Mise à jour de groupes d'enregistrements	96
Fusion d'enregistrements	97
Ajout de remarques	98
Utilisation de la liste des notes	101
Inscription pour accéder à des notes	101
Envoi de notes aux autres utilisateurs	102
Utilisation des pièces jointes	102
Utilisation de scripts d'évaluation	111
Suppression et restauration d'enregistrements	113
Affichage des pistes d'audit des enregistrements	119
A propos des doublons lors de la création d'enregistrements	120
Impression des informations présentées sur les pages	125
Affichage des informations sur le service Oracle CRM On Demand	125
Récupération de votre ID de connexion utilisateur ou réinitialisation du mot de passe	126
A propos de la durée de la session Oracle CRM On Demand	128
A propos des sessions simultanées dans Oracle CRM On Demand	129
Configuration système requise pour Oracle CRM On Demand	130
Notes de mise à jour pour Oracle CRM On Demand	130
Contacter Oracle	130
Fermeture d'Oracle CRM On Demand	130

2 Calendrier et activités 133

Utilisation des pages Calendrier	133
Gestion de calendriers et activités	135
Affichage des activités	136
Création d'activités	137
Mise à jour d'activités	138
Utilisation des listes d'activités	138
Limitation du nombre d'enregistrements Activité affichés	141

Marquage des tâches comme terminées	142
Affectation d'activités à un autre employé	142
Suivi des visites (visites commerciales) client	143
Planification de visites en masse	152
Ajustement des réponses aux messages	155
Planification des rendez-vous avec d'autres personnes	156
Affichage des calendriers d'autres personnes	158
Page Paramètres de calendrier	160
Partage de votre calendrier	160
Définition de la vue par défaut de votre calendrier	160
Ajout de vues de calendrier personnalisées	161
Affichage des listes de tâches de groupe	162
Utilisation de scripts d'évaluation des activités	162
Champs d'activité	163

3 Marketing 167

Gestion du marketing	167
Procédure de traitement des campagnes	167
Procédure de gestion des leads.	168
Campagnes	168
Utilisation de la page d'accueil Campagne	169
Gestion des campagnes	172
Champs des campagnes	175
Leads	177
Utilisation de la page d'accueil Leads	182
Gestion des leads	184
Champs de lead	193

4 Chiffre d'affaires 197

Gestion des ventes	197
--------------------	-----

Procédure de gestion des opportunités	198
Procédure de gestion des comptes	198
Procédure de gestion des interlocuteurs	199
Procédure de gestion des prévisions pour les intervenants	200
Procédure de gestion des prévisions pour les administrateurs des prévisions	200
Procédure de gestion du calendrier et des activités	201
Leads (sous l'aspect des ventes)	201
Comptes	201
Utilisation de la page d'accueil Compte	202
Gestion des comptes	204
Champs de compte	219
Interlocuteurs	222
Utilisation de la page d'accueil Interlocuteurs	223
Gestion des interlocuteurs	225
Champs d'interlocuteur	235
Opportunités	240
A propos des Opportunités et des Prévisions	240
Utilisation de la page d'accueil Opportunité	242
Gestion des opportunités	244
A propos des équipes d'opportunité	257
Champs d'opportunité	258
Prévisions	260
Utilisation de la page d'accueil Prévision	261
Gestion de prévisions	262
Page Prévisions - Détails	271
Champs de prévision	273

5 Planification commerciale 277

Scénario de gestion de plans pour un compte unique	278
Scénario de gestion de plans pour un groupe de comptes ou de territoires	279

Scénario de gestion des plans pour les interlocuteurs	280
Scénario de gestion de plans de diffusion pour des objectifs et des produits	281
Plans commerciaux	282
Utilisation de la page d'accueil Plans commerciaux	283
Gestion des plans commerciaux	284
Champs de plan commercial	286
Objectifs	288
Utilisation de la page d'accueil Objectif	289
Gestion des objectifs	290
Champs d'objectif	292
Comptes du plan	293
Utilisation de la page d'accueil Compte du plan	294
Gestion des comptes de plan	295
Champs de compte du plan	296
Interlocuteurs du plan	298
Utilisation de la page d'accueil Interlocuteur du plan	298
Gestion des interlocuteurs de plan	299
Champs de l'interlocuteur du plan	300
Opportunités du plan	301
Utilisation de la page d'accueil Opportunité du plan	302
Gestion des opportunités du plan	303
Champs Opportunité du plan	304

6 Services et communications 307

Gestion de l'assistance et des communications	307
Procédure de création d'une demande d'assistance	307
Procédure de traitement d'une demande d'assistance	308
Procédure de résolution d'une demande d'assistance	308
Procédure de clôture d'une demande d'assistance	308
Demandes d'assistance	309

Utilisation de la page d'accueil Demandes d'assistance	309
Gestion des demandes d'assistance	311
Champs de demandes d'assistance	315
Solutions	317
A propos de la gestion des solutions	317
Utilisation de la page d'accueil Solution	319
Gestion des solutions	321
Champs des solutions	324
Communications	326
A propos de Oracle Contact On Demand	326
Gestion du centre d'appels	329
Utilisation de la page d'accueil Communication	330
Gestion de Oracle Contact On Demand	332
Page Liste d'activités de communication (Oracle Contact On Demand)	350
Champs de l'activité de communication (Oracle Contact On Demand)	352
Pages Détail de l'appel, Détail de la messagerie vocale et Détail de l'e-mail	354

7 Partner Relationship Management et Haute technologie 357

Gestion de PRM et de la haute technologie	358
Partenaires	358
Utilisation de la page d'accueil Partenaires	359
Gestion des comptes de partenaire	360
Champs relatifs aux partenaires	363
Programmes de partenaire	365
Utilisation de la page d'accueil Programmes de partenaire	365
Gestion des programmes de partenaire	367
Champs relatifs aux programmes de partenaire	371
Demandes	373
Utilisation de la page d'accueil Demandes	373

Gestion de demandes	375
Champs de demande	380
Enregistrements d'affaires	382
Utilisation de la page d'accueil Enregistrement d'affaire	383
Gestion d'enregistrements d'affaires	385
Champs d'enregistrement d'affaire	396
Demandes BDM	399
Utilisation de la page d'accueil Demandes BDM	399
Gestion de demandes BDM	401
Champs des demandes BDM	408
Demandes de tarification spéciale	410
Utilisation de la page d'accueil Demande de tarification spéciale	411
Gestion des demandes de tarification spéciale	413
Gestion des produits avec tarification spéciale comme produits connexes	422
Champs de demande de tarification spéciale	426
Budgets	429
Utilisation de la page d'accueil Budget	429
Gestion des budgets	432
Champs de budget	440
Cours	442
Utilisation de la page d'accueil Cours	442
Gestion des cours	444
Champs relatifs aux cours	448
Champs d'inscription à un cours	451
Examens	452
Utilisation de la page d'accueil Examen	452
Gestion des examens	454
Champs relatifs aux examens	459
Champs d'inscription à un examen	462

Certification	463
Utilisation de la page d'accueil Certification	463
Gestion des certifications	465
Champs de certification	469
Champs des demandes de certification	472
Accréditation	473
Utilisation de la page d'accueil Accréditation	474
Gestion des accréditations	476
Champs d'accréditation	480
Champs des demandes d'accréditation	483

8 Sciences de la vie 485

Processus Life Sciences	485
Enseignement médical	489
Utilisation de la page d'accueil Événement d'enseignement médical	489
Gestion des événements d'enseignement médical	491
Champs d'événements d'enseignement médical	493
Permis de l'interlocuteur au niveau local	495
Utilisation de la page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local	495
Gestion des permis de l'interlocuteur au niveau local	497
Champs Permis de l'interlocuteur au niveau local	497
Gestion des échantillons	498
Période de stock	501
Utilisation de la page d'accueil Période de stock	502
Gestion des périodes de stock	504
Champs de période de stock	510
Stock d'échantillons	511
Rapport d'audit du stock	517
Transactions d'échantillon	521
Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon	521

Gestion des transactions d'échantillon	524
Champs des transactions d'échantillon	537
Éléments de transaction	541
Champs des produits	544
Allocations	546
Utilisation de la page d'accueil Allocation	546
Gestion des allocations	548
Champs d'allocation	549
Lots d'échantillons	551
Utilisation de la page d'accueil Lot d'échantillons - Avis de non-responsabilité	551
Gestion des lots d'échantillons	553
Champs de lot d'échantillons	554
Avis de non-responsabilité relatif aux échantillons	555
Utilisation de la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité	555
Gestion des avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons	557
Champs de l'avis de non-responsabilité relatif aux échantillons	559
Fourniture de contenu personnalisé	560
Plans de diffusion	561
Utilisation de la page d'accueil Plans de diffusion	562
Gestion de plans de diffusion	563
Champs relatifs aux plans de diffusion	566
Éléments de plan de diffusion	568
Utilisation de la page d'accueil Élément du plan de diffusion	569
Gestion des éléments d'un plan de diffusion	570
Champs d'éléments de plan de diffusion	571
Relations entre les éléments du plan de diffusion	573
Utilisation de la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments	574
Gestion des relations entre les éléments d'un plan de diffusion	575
Champs des relations entre les éléments pour un plan de diffusion	576

9 Gestion de biens 579

Foyers	579
Utilisation de la page d'accueil Foyers	580
Gestion des foyers	582
Champs de foyers	584
Portefeuille	586
Utilisation de la page d'accueil Compte de portefeuille	587
Gestion des comptes de portefeuille	589
Champs de comptes de portefeuille	592
Comptes financiers	594
Utilisation de la page d'accueil Compte financier	596
Gestion des comptes financiers	597
Champs relatifs aux comptes financiers	598
Titulaires de comptes financiers	600
Utilisation de la page d'accueil Titulaire du compte financier	600
Gestion des titulaires du compte financier	602
Champs relatifs aux titulaires de comptes financiers	602
Participations des comptes financiers	603
Utilisation de la page d'accueil Portefeuille du compte financier	604
Gestion des portefeuilles du compte financier	605
Champs relatifs aux participations de compte financier	606
Plans financiers	607
Utilisation de la page d'accueil Plan financier	607
Gestion des plans financiers	609
Champs relatifs aux plans financiers	609
Produits financiers	610
Utilisation de la page d'accueil Produits financiers	612
Gestion des produits financiers	614
Produits financiers - Champs	615

Transactions financières	616
Utilisation de la page d'accueil Transaction financière	617
Gestion des transactions financières	618
Transaction financière - champs	619

10 Assurance 621

Gestion de l'assurance	621
Procédure de planification des canaux	622
Procédure de production de déclaration de première notice de sinistre	622
Procédure de recrutement et d'établissement de relations agent-courtier	623
Procédure de gestion des relations agent-courtier	623
Procédure de planification des ventes et du budget	624
Procédure de gestion des demandes d'assistance	624
Processus de conversion des leads d'assurance en clients avec le modèle PSM (Producer Success Model)	624
Réclamations	626
Utilisation de la page d'accueil Réclamations	627
Gestion des réclamations	628
Champs relatifs aux déclarations	629
Couvertures	633
Utilisation de la page d'accueil Couverture	633
Gestion des couvertures	635
Champs relatifs aux couvertures	635
Dégâts	637
Utilisation de la page d'accueil Dommage	637
Gestion des dommages	638
Champs relatifs aux dégâts	639
Propriétés du bien assuré	640
Utilisation de la page d'accueil Propriété du bien assuré	641
Gestion des propriétés de bien assuré	642

Propriétés de bien assuré - Champs	642
Parties impliquées	643
Utilisation de la page d'accueil Partie impliquée	644
Gestion des parties impliquées	645
Partie impliquée - Champs	645
Polices	647
Utilisation de la page d'accueil Polices	647
Gestion des polices	649
Champs relatifs à la police	650
Souscripteurs	651
Utilisation de la page d'accueil Souscripteur	652
Gestion des souscripteurs	653
Champs relatifs aux souscripteurs	654
Profil de courtier	655
Utiliser la page d'accueil Profils de courtier	655
Gestion des profils de courtier	657
Champs des profils de courtier	657

11 Automobile 661

Concessionnaires	661
Utilisation de la page d'accueil Concessionnaire	661
Gestion des concessionnaires	663
Champs de concessionnaires	664
Champs personnalisés	666
Véhicules	667
Utilisation de la page d'accueil Véhicule	667
Gestion des véhicules	669
Champs de véhicules	676

12 Personnalisation de votre application 681

Mise à jour des détails de vos informations personnelles	682
A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs	689
A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle	690
Définition de votre type d'enregistrement de recherche par défaut	691
Définition de votre thème	692
Paramétrage du mode d'aperçu d'enregistrement	692
Modification du paramètre de langue	693
Affichage des champs de piste d'audit	694
Gestion de votre quota	694
Consultation de votre activité de connexion	695
Changement de mot de passe	696
Définition de vos questions de sécurité	696
Ajout d'utilisateurs délégués	697
Consultation de votre activité PIM Sync Client	698
Attribution du droit d'accès en connexion au support technique	698
Affichage de vos onglets	699
Modification de la présentation des pages de détails	699
Modification des présentations de vos pages d'accueil	700
Modification de la présentation de votre barre d'actions	701
Configuration de votre calendrier	702
Accès aux données et aux outils d'intégration	703
A propos des widgets On Demand	704
Incorporation de listes de favoris sous forme de widget	705
Intégration d'un widget de messagerie	705
Incorporation de rapports sous forme de widget	706
Incorporation d'un widget Liste simple	707

13 Utilisation d'autres applications 709

Utilisation du Offline Client	710
Enregistrements utilisables hors ligne	711
Installation du Offline Client	712

Configuration du Offline Client	714
A propos de l'administration du Offline Client	715
Téléchargement d'enregistrements vers le Offline Client	715
Ajout et mise à jour d'enregistrements dans le Offline Client	718
Téléchargement d'enregistrements du Offline Client	718
Résolution des conflits avec le Offline Client	719
Synchronisation PIM	720
A propos du moteur de synchronisation et du mappage de champs	723
Processus de synchronisation de vos données entre Oracle CRM On Demand et votre PIM	727
Synchronisation initiale avec votre PIM	728
Modification des paramètres de synchronisation	736
Exécution de sessions de synchronisation supplémentaires	736
Consultation des résultats de synchronisation	737
A propos de la résolution des conflits avec les PIM	738
Ajout d'e-mails de Microsoft Outlook et de Lotus Notes	739
Utilisation d'Oracle CRM On Demand Integration for Office	746
Utilisation de Mail Merge for Word	747
A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Mail Merge for Word	747
Téléchargement du modèle Mail Merge for Word	748
Création de modèles Mail Merge for Word	749
Création de publipostages directs ou d'e-mails globaux avec Mail Merge for Word	750
Utilisation de Reports and Analysis for Excel	752
A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Reports and Analysis for Excel	752
A propos de la création de rapports avec Reports and Analysis for Excel	752
Téléchargement du modèle Reports and Analysis for Excel	753
Création de rapports à l'aide de Reports and Analysis for Excel	754
Utilisation de Segmentation Wizard	756
A propos de la barre d'outils Target Builder dans Segmentation Wizard	757

A propos de Segmentation Wizard	757
Téléchargement de Segmentation Wizard	758
Création de segments	758
Téléchargement de segments	761
Exportation de segments	761

14 Rapports763

A propos de la visibilité sur les enregistrements d'analyses	764
À propos des rapports prédéfinis	771
A propos du calendrier fiscal personnalisé dans Oracle CRM On Demand Answers	776
Gestion de rapports	777
Définition de dossiers de rapports	778
Configuration de la visibilité des utilisateurs vis-à-vis des dossiers de rapports partagés	780
Consultation des données d'un rapport	782
Impression de rapports	783
Exécution de rapports	784
Téléchargement de rapports	786
Suppression de rapports	787
Changement des noms de rapports	788
Copie et déplacement de rapports	788
Prise en main des réponses (rapports personnalisés)	790
A propos des limites dans les rapports	791
A propos des domaines dans les rapports	795
Modification de la présentation des rapports	929
Etape 1 : Définition des critères	932
Ajout de colonnes à des rapports	933
Ajout de champs personnalisés à des rapports	933
Ajout de filtres à des colonnes	934

Modification des propriétés d'une colonne	942
Définition de formules de colonne	955
Ajout de liens d'action aux résultats	956
Tri et réorganisation des colonnes	959
A propos de l'utilisation d'adresses dans les rapports	960
Association de résultats à partir de plusieurs rapports en utilisant des opérations Set	961
Etape 2 : Création de présentations	962
Ajout de titre aux résultats	964
Ajout de tables aux résultats	966
Affichage des résultats dans des graphes	967
Affichage des résultats dans des tableaux pivot (croisés dynamiques)	983
Affichage des résultats sous forme de jauges à l'aide de l'affichage de jauge	993
Affichage des filtres appliqués aux résultats	999
Ajout de texte de marquage aux résultats	1000
Ajout de légendes aux rapports à l'aide de l'affichage de légende	1002
Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de modifier des colonnes dans les rapports	1003
Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de sélectionner un affichage spécifique à l'aide de l'affichage de sélecteur de vue	1004
Affichage des résultats dans des graphes en entonnoir	1005
Ajout d'un texte narratif aux résultats	1007
Affichage des résultats dans des symboles défilants	1010
Avertissement aux utilisateurs de la présence de valeurs Aucun résultat	1013
Etape 3 : Définition d'invites (facultatif)	1014
Ajout d'invites de filtre de colonne	1015
Ajout d'invites image	1017
Etape 4 : Consultation de rapports	1019
Publication de rapports personnalisés	1020
Finalisation de votre analyse	1020
Utilisation des fonctions dans une analyse	1021

Expression de littéraux	1023
Fonctions d'agrégation	1024
Exécution des fonctions d'agrégation	1030
Fonctions de chaîne	1034
Fonctions mathématiques	1042
Fonctions calendaires de date et d'heure	1049
Fonctions de conversion	1057
Fonctions système	1059
Opérateurs	1059
Instructions de cas	1060
Variables de session	1063
A propos des performances des rapports	1065
Optimisation des performances	1066

15 Tableaux de bord 1073

Gestion des tableaux de bord	1075
Création de tableaux de bord interactifs	1076
Accès à l'éditeur de tableau de bord	1077
Ajout de pages à un tableau de bord interactif	1078
Ajout et affichage de contenu dans les pages d'un tableau de bord interactif	1078
Contrôle de l'apparence des pages d'un tableau de bord interactif	1079
Contenu conditionnel dans les pages d'un tableau de bord interactif	1081
Ajout de liens de navigation guidée dans les pages d'un tableau de bord interactif	1082
Ajout de liens de texte et d'image dans les pages d'un tableau de bord interactif	1083
Ajout de vues des dossiers du catalogue de présentation aux pages d'un tableau de bord interactif	1085
Ajout de contenu enregistré dans le catalogue de présentation aux pages d'un tableau de bord interactif	1086
Contrôle du mode d'affichage des résultats lorsque les utilisateurs explorent les pages d'un tableau de bord interactif	1087
Modification des propriétés des invites de tableau de bord interactif et des rapports	1088

Application d'une mise en forme aux tableaux de bord interactifs	1089
Modification du nom des objets d'un tableau de bord	1090
Suppression des objets d'un tableau de bord	1091
Modification des options de format PDF et d'impression d'un tableau de bord interactif	1091
Modification des propriétés d'un tableau de bord interactif	1092
Création d'invites pour les tableaux de bord interactifs	1094
Modification du nom ou de la description d'un tableau de bord interactif	1098
Affichage des tableaux de bord	1098
A propos de la navigation guidée dans les tableaux de bord interactifs	1099
Notes d'utilisation sur les domaines	1099

16 Administration d'Oracle CRM On Demand 1101

Procédures d'administration d'Oracle CRM On Demand	1106
Utilisation de modèles d'administrateur pendant la configuration	1109
A propos du suivi des utilisations dans Oracle CRM On Demand	1109
Administration de la société	1111
Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société	1112
A propos de la protection CSRF (Cross-Site Request Forgery)	1123
Activation des langues	1123
Vérifications des licences et des utilisateurs actifs	1124
A propos des règles de connexion et de mot de passe	1125
Définition des contrôles de mot de passe de la société	1126
A propos des calendriers fiscaux	1131
Définition d'un calendrier fiscal personnalisé	1133
Réinitialisation de tous les mots de passe	1135
Consultation de l'activité de connexion pour tous les utilisateurs	1136
Restriction de l'utilisation d'adresses IP	1137
Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise	1137
Alertes	1138
Publication des alertes définies pour l'entreprise	1138

Champs d'alerte	1139
Gestion des devises	1140
Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale	1144
A propos des affectations de service	1145
Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise	1146
Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service	1147
Définition d'alertes pour les affectations de service	1148
Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements	1149
Personnalisation d'application	1151
Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement	1152
Affichage de pages Web externes dans des onglets	1204
A propos des applets Web personnalisées	1207
Création d'applets Web personnalisées	1208
Création et gestion de la présentation des barres d'actions	1214
Création d'applets Web globales	1215
Exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS	1216
Chargement des extensions côté client	1218
Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société	1221
Création de nouveaux thèmes	1222
Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil	1226
Changement de nom des types d'enregistrements	1227
Modification de l'icône d'un type d'enregistrement	1229
Ajout de types d'enregistrement	1229
A propos des champs, des listes de sélection et des métriques	1233
A propos des configurations de pièce jointe	1233
A propos des relations n à n relatives aux objets personnalisés	1237
Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès	1238
Gestion des utilisateurs	1240
Auto-administration des partenaires	1261

Gestion des profils d'accès	1267
Gestion des rôles	1305
Gestion des livres	1316
Gestion des groupes	1346
Gestion des territoires	1351
Gestion du processus	1353
Configuration du workflow	1354
Workflow Monitor	1395
Règles et affectation de données	1401
Outils de gestion des données	1433
Outils d'importation et d'exportation	1434
Page File d'attente de suppression par lots	1635
Page File d'attente d'affectation de livre par lot	1636
A propos des événements d'intégration	1636
Création d'une file d'attente d'événements d'intégration	1638
Gestion des paramètres d'événements d'intégration	1639
Gestion de contenu	1641
Définition des catégories de produits	1642
Définition des produits de votre société	1643
Configuration des listes de prix pour PRM	1645
Gestion des pièces jointes de votre société	1649
Configuration de scripts d'évaluation	1650
Gestion des sciences de la vie	1657
Gestion des modèles de CR Visite	1658
Expression Builder	1661
A propos d'Expression Builder	1661
Utilisation d'Expression Builder	1662
A propos des expressions	1665
Types de données dans Expression Builder	1668

Expression Builder - Opérateurs	1671
Fonctions d'Expression Builder	1676
Expression Builder - Exemples	1724

Index 1727

1 Démarrage

Bienvenue dans Oracle CRM On Demand, solution intelligente de gestion de la relation client accessible par le Web. Oracle CRM On Demand vous aide à gérer l'intégralité des ventes de votre société, votre service client et vos informations commerciales :

- Si vous êtes un professionnel de la vente, utilisez Oracle CRM On Demand pour optimiser l'efficacité de vos ventes grâce à l'analyse de votre stratégie de vente, aux prévisions plus précises et au partage des informations commerciales critiques au sein de votre équipe.
- Si vous êtes un agent du service client, utilisez Oracle CRM On Demand pour accroître la satisfaction client ainsi que les performances des services grâce au suivi des comptes, à la gestion des demandes d'assistance, à l'identification des opportunités de vente croisée et de vente dérivée et à la fourniture de solutions en réponse aux demandes des clients.
- Si vous travaillez au service marketing, utilisez Oracle CRM On Demand pour capitaliser sur vos efforts en générant plus de leads, en affectant les leads de manière automatique et en suivant quantitativement les résultats de vos campagnes.
- Si vous êtes cadre, utilisez Oracle CRM On Demand pour gérer tous les secteurs de votre activité, en profitant d'une vision plus approfondie de vos perspectives commerciales, en résolvant rapidement les problèmes commerciaux critiques et en effectuant des analyses complexes.

Dans Oracle CRM On Demand, les informations sont regroupées dans les secteurs suivants :

Calendrier et activités. Suivi de vos activités, notamment appels téléphoniques, événements et listes de tâches à accomplir.

Campagnes. Gestion des campagnes marketing et génération de leads qualifiés et d'opportunités.

Leads. Suivi des leads pour les nouvelles opportunités de vente et automatisation du processus de conversion des leads.

Comptes. Suivi des entreprises avec lesquelles vous réalisez des transactions.

Interlocuteurs. Suivi des personnes associées aux comptes et aux opportunités.

Opportunités. Gestion des opportunités susceptibles de générer du chiffre d'affaires.

Prévisions. Génération de prévisions afin de prévoir le chiffre d'affaires trimestriel sur la base d'opportunités existantes.

Demandes d'assistance. Gestion des demandes de produits ou de services émanant des clients.

Partenaires. Permet d'assurer le suivi des sociétés externes ou des interlocuteurs des sociétés qui vendent ou gèrent l'entretien des produits de votre société (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Programmes de partenaire. Permet d'assurer le suivi des exigences et avantages des sociétés qui font partie des programmes de partenaire de votre société (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Solutions. Ensemble des réponses apportées aux questions ou aux problèmes d'assistance usuels.

Communication. Gestion des interactions avec les clients par le biais du centre d'appel (Oracle Contact On Demand).

Rapports. Génération de divers rapports fournissant plus de 250 analyses distinctes, notamment sur la visibilité des pipelines et l'efficacité des ventes.

Tableau de bord. Série de diagrammes, de graphes et de tables organisés autour de vos domaines commerciaux clés.

En outre, les solutions propres au secteur d'activité contiennent les types d'enregistrement suivants :

Véhicules. Suivi de l'historique d'assistance et des ventes des véhicules (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Concessionnaires. Suivi des associations avec des concessionnaires (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Budgets. Gère les demandes, crédits et approbations de budget (Oracle CRM On Demand High Tech Edition et Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Enseignement médical. Gestion des événements d'enseignement médical et des invités (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

Portefeuilles. Suivi des comptes de portefeuille (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Foyers. Suivi des informations d'un groupe d'interlocuteurs liés (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Vous pouvez disposer d'autres types d'enregistrement en fonction des solutions spécifiques au secteur d'activité que vous avez mises en oeuvre.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut renommer les types d'enregistrement standard, ainsi les étiquettes d'onglet que vous voyez peuvent être différentes. Par exemple, l'administrateur de votre société peut remplacer "Comptes" par "Sociétés". Il peut également ajouter des types d'enregistrement personnalisés.

Avant de commencer

L'administrateur de votre société a probablement importé tous les enregistrements Compte, Interlocuteur, Lead, etc. existants dans la société. Pour être opérationnel le plus rapidement possible, suivez ces instructions :

- [Connexion en tant que nouvel utilisateur](#) (page 27)
- [Mise à jour des détails de vos informations personnelles](#) (page 682)
- [Affichage de vos onglets](#) (page 699)
- [Importation de vos interlocuteurs](#) (page 226)
- [Création d'enregistrements](#) (page 42)

- [Recherche d'enregistrements](#) (page 46)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à des comptes](#) (page 206)

CONSEIL : Cliquez sur le lien Aide d'une page pour accéder à des informations sur les procédures, concepts et instructions spécifiques au type d'enregistrement que vous utilisez. Vous pouvez accéder à la version PDF de l'aide à partir des fenêtres d'aide. Ce document vous permet d'imprimer plusieurs rubriques ou l'intégralité de l'aide.

Remarque destinée aux nouveaux utilisateurs :

- La mise à jour de certains rapports s'effectue la nuit, par conséquent, il se peut que les données des rapports ne soient pas visibles pendant les premières 24 heures qui suivent l'inscription. Par exemple, les rapports figurant dans les pages d'accueil des comptes, des interlocuteurs et des opportunités ne contiendront pas de données avant la fin de cette période initiale.
- Il est possible que les prévisions ne soient pas affichées non plus, car les enregistrements de prévision sont générés une fois par semaine ou par mois. Lorsque le système génère des enregistrements de prévision, il vérifie certains champs dans vos enregistrements pour choisir les informations à inclure dans les calculs de prévisions. Par conséquent, les enregistrements de prévision n'apparaissent qu'une fois la période définie écoulée et les données prêtes à être prises en compte dans la prévision.

A propos de l'exécution d'autres applications

L'exécution en arrière-plan d'autres applications peut interférer avec le fonctionnement d'Oracle CRM On Demand. Par exemple, les utilitaires de blocage de fenêtres contextuelles peuvent bloquer la souris. Si vous constatez une anomalie de fonctionnement, vérifiez que les applications ci-après ne sont *pas* en cours d'exécution :

- Programme de recherche de virus
- Environnements JRE externes
- Utilitaires de blocage des fenêtres contextuelles
- Barres d'outils externes du navigateur

REMARQUE : Vérifiez que les paramètres de votre navigateur autorisent l'exécution de JavaScript et l'affichage des boîtes de dialogue contextuelles.

Connexion en tant que nouvel utilisateur

Pour vous connecter à Oracle CRM On Demand en tant que nouvel utilisateur, vous devez disposer d'une URL et d'un mot de passe temporaires. Oracle CRM On Demand vous les envoie par e-mail, en deux parties :

- Le premier e-mail contient l'URL temporaire permettant d'accéder à Oracle CRM On Demand pour la première fois.
- Le deuxième e-mail contient votre mot de passe temporaire.

Selon la manière dont l'administrateur de la société a configuré votre compte d'utilisateur, l'e-mail qui contient le mot de passe temporaire peut également contenir votre ID utilisateur.

REMARQUE : Votre ID de connexion utilisateur est affiché sur la page Oracle CRM On Demand après votre première connexion. Bien que votre ID utilisateur ne soit pas nécessaire pour votre première connexion à Oracle CRM On Demand, vous devez l'avoir pour accéder à Oracle CRM On Demand par la suite. Il est donc recommandé de noter cet ID de connexion à des fins de référence.

Lors de votre première connexion, vous êtes invité à définir un certain nombre de questions de sécurité. Notez les questions et réponses de sécurité que vous avez définies. Ainsi, si vous oubliez votre mot de passe, vous devrez répondre à ces questions pour réinitialiser le mot de passe. Pour plus d'informations sur la réinitialisation du mot de passe, reportez-vous à la rubrique [Extraction de l'ID de connexion utilisateur ou Réinitialisation du mot de passe](#) (voir "[Récupération de votre ID de connexion utilisateur ou réinitialisation du mot de passe](#)" page 126).

Vous pouvez également modifier les questions de sécurité à tout moment dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Définition de vos questions de sécurité](#) (page 696).

Pour vous connecter en tant que nouvel utilisateur

- 1 Cliquez sur l'URL Oracle CRM On Demand que vous avez reçue par e-mail.
- 2 Dans la page Connexion, entrez le mot de passe temporaire que vous avez reçu dans un e-mail.
- 3 Notez votre ID de connexion utilisateur, qui apparaît dans le champ ID utilisateur de la page Mise à jour du mot de passe.
- 4 Dans la page Mise à jour du mot de passe, entrez un nouveau mot de passe de votre choix dans le champ Nouveau mot de passe, puis entrez-le de nouveau dans le champ Vérifier le nouveau mot de passe.

CONSEIL : Veillez à noter votre mot de passe pour éviter de répéter cette opération.

- 5 Dans la page Mes questions de sécurité, sélectionnez les questions que vous souhaitez utiliser en guise de sécurité, puis entrez la réponse à chacune d'entre elles.

Le nombre de questions de sécurité à configurer est déterminé par l'administrateur de la société.

REMARQUE : Notez les questions et réponses de sécurité que vous avez définies.

- 6 Enregistrez vos questions de sécurité.

Ma page d'accueil affiche les informations dont vous avez besoin pour commencer à utiliser Oracle CRM On Demand. Les onglets et fonctions affichés par défaut dépendent du rôle que l'administrateur de la société vous a affecté.

REMARQUE : Si, lors de l'utilisation de la section Communications dans Oracle CRM On Demand, votre statut bascule en hors ligne en raison d'un problème de connexion, votre session se reconnecte automatiquement au serveur Oracle Contact On Demand dès qu'Oracle CRM On Demand détecte que le réseau est de nouveau opérationnel.

A propos de l'interface

Oracle CRM On Demand est basé sur une interface de pages Web. Si vous utilisez déjà le Web, l'apparence de cette interface utilisateur vous sera familière.

Toutes les pages de l'application utilisent la même structure d'interface de base.

CONSEIL : Vous pouvez améliorer la performance du navigateur Internet Explorer en désélectionnant l'option Ne pas enregistrer les pages chiffrées sur le disque. Si cette option est sélectionnée, le code JavaScript n'est pas caché et doit être téléchargé à chaque fois. Dans Internet Explorer Version 6 et ultérieure, cette option est disponible à partir du menu Outils. Depuis ce menu, sélectionnez Options Internet, puis Avancé.

Barre d'actions

L'administrateur de la société affecte une présentation de barre d'actions à chaque rôle utilisateur. Il peut également rendre la barre d'actions indisponible à votre rôle utilisateur.

Si la barre d'actions est disponible à votre rôle utilisateur, elle apparaît sur la partie gauche de toutes les pages Oracle CRM On Demand par défaut. Vous pouvez masquer et afficher la barre d'actions, selon les besoins. Pour plus d'informations, voir [Afficher ou masquer la barre d'actions](#) (page 36).

La barre d'actions peut contenir certaines ou toutes les sections suivantes :

■ Marketing On Demand

Si la société est configurée pour utiliser Oracle CRM On Demand Marketing, cette section de la barre d'actions contient un lien sur lequel vous pouvez cliquer pour lancer Oracle CRM On Demand Marketing. Oracle CRM On Demand Marketing est une solution marketing intégrée permettant de concevoir et d'automatiser les programmes marketing. Elle offre un accompagnement complet des leads et utilise les leads d'Oracle CRM On Demand et de sources externes. Elle est intégrée aux pages Web pour l'accompagnement des leads et l'exécution des offres.

■ Messagerie

La section Messagerie contient vos propres notes, celles envoyées par d'autres utilisateurs et celles ajoutées aux enregistrements pour lesquels vous vous êtes inscrit. Pour plus d'informations sur la messagerie, voir [Utilisation de la messagerie](#) (page 39).

La messagerie ne s'affiche que si cette fonction est activée dans le profil de la société.

■ Rechercher

La section Rechercher permet de rechercher des enregistrements existants. Par exemple, dans le but d'éviter les doublons, vous pouvez effectuer une recherche avant de créer un enregistrement pour déterminer s'il existe déjà. Pour obtenir des instructions sur l'utilisation de la section Rechercher, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

■ Outils de communication

Si votre société utilise Oracle Contact On Demand, l'application de centre d'appel, vous utilisez les sections Outils de communication et Contrôles vocaux dans la barre d'action pour accomplir des tâches dans Oracle Contact On Demand.

■ Créer

La section Créer contient une liste de liens pour les types d'enregistrement. Lorsque vous cliquez sur l'un d'eux, un formulaire contextuel s'ouvre pour vous permettre d'ajouter rapidement un nouvel

enregistrement. Le formulaire fonctionne indépendamment des pages Web principales, ce qui vous permet de rester à l'emplacement où vous vous trouvez dans l'application.

Par exemple, vous pouvez créer une opportunité à partir de la section Créer de la barre d'actions tout en mettant à jour les informations d'un compte dans la section principale de la page Oracle CRM On Demand. Lorsque vous cliquez sur le lien Opportunité dans la section Créer de la barre d'actions, un formulaire s'ouvre. Vous y entrez les informations requises pour l'opportunité et vous sauvegardez l'enregistrement. La nouvelle opportunité est enregistrée dans la base de données et vous pouvez continuer de mettre à jour les informations du compte.

Pour obtenir des instructions sur l'utilisation de la section Créer, voir [Création d'enregistrements](#) (page 42).

■ Récemment affichés

La section Récemment affichés répertorie les 10 derniers enregistrements affichés, modifiés ou créés, y compris les enregistrements de sessions précédentes. L'exploration de la page Détails d'un enregistrement entraîne l'ajout de ce dernier dans la zone Récemment affichés. Le nom de l'enregistrement apparaît dans la liste sous forme de lien accompagné d'une icône correspondant au type de l'enregistrement.

Cette fonctionnalité vous permet d'accéder facilement à vos enregistrements actifs. Si vous supprimez un enregistrement, il disparaît de la liste Récemment visualisés. Si un autre utilisateur supprime un enregistrement, ce dernier reste dans la liste Récemment visualisés, mais si vous cliquez sur le lien, un message vous informe que ce lien n'existe plus.

■ Enregistrements favoris

Cette section affiche les enregistrements que vous avez marqués comme favoris. Le nom de l'enregistrement apparaît dans la liste sous forme de lien accompagné d'une icône correspondant au type de l'enregistrement. Cette fonctionnalité vous permet d'accéder rapidement aux enregistrements que vous utilisez le plus souvent. La section Enregistrements favoris de la barre d'actions peut afficher jusqu'à 10 enregistrements à la fois. Vous pouvez afficher la liste complète de vos favoris en cliquant sur le lien Afficher la liste complète. Lorsque vous cliquez sur le lien Afficher la liste complète, la page Enregistrements favoris s'affiche pour vous permettre de gérer vos enregistrements favoris.

■ Listes favorites

Cette section affiche les listes que vous avez marquées comme favorites. Le nom de la liste apparaît dans la liste sous forme de lien accompagné d'une icône correspondant au type de l'enregistrement. Cette fonctionnalité vous permet d'accéder rapidement aux listes que vous utilisez le plus souvent. La section Listes favorites de la barre d'actions peut afficher jusqu'à 10 listes à la fois. Vous pouvez afficher la liste complète de vos favoris en cliquant sur le lien Afficher la liste complète. Lorsque vous cliquez sur le lien Afficher la liste complète, la page Listes favorites s'affiche pour vous permettre de gérer vos listes favorites.

CONSEIL : Pour ajouter des listes à vos listes de favoris, cliquez sur l'icône Ajouter aux favoris, qui s'affiche en regard du nom de la liste dans la page Gérer les listes, ainsi que dans la barre de titre de la page de la liste elle-même.

■ Calendrier

Cette section contient un calendrier sur lequel la date du jour est mise en surbrillance. Lorsque vous cliquez sur une date de ce calendrier, la page Calendrier quotidien s'affiche pour cette date. La section Calendrier ne s'affiche pas par défaut, mais vous pouvez l'ajouter à la barre d'actions de votre présentation personnelle. Pour modifier cette barre dans votre présentation, cliquez sur le lien général Ma configuration, puis sur Infos personnelles et enfin sur Présentation de la barre d'actions.

■ Applets Web personnalisées

L'administrateur de votre société peut créer des applets Web pouvant être ajoutées à la barre d'actions afin d'afficher des contenus Web HTML (par exemple, des sondages ou des vidéos) et des flux RSS. Pour plus d'informations sur les applets Web personnalisées, voir [A propos des applets Web personnalisées](#) (page 1207).

Vous pouvez développer ou réduire les sections dans la barre d'actions selon les besoins. Pour réduire une section, cliquez sur l'icône moins (-) . Pour la développer, cliquez sur l'icône plus (+) .

Vos paramètres de barre d'actions sont conservés lorsque vous vous déplacez dans Oracle CRM On Demand. Si vous masquez la barre d'actions, les paramètres des sections de cette barre sont conservés même si la barre est masquée et sont disponibles lorsque vous réaffichez la barre.

Si votre rôle d'utilisateur dispose du privilège approprié, vous pouvez modifier la présentation de votre barre d'actions à l'aide du lien global Ma configuration. Vous avez la possibilité d'afficher ou de masquer des sections de la barre d'actions, y compris des applets Web personnalisées que votre administrateur société aura mises à disposition dans la présentation de la barre d'actions pour votre rôle d'utilisateur. Pour plus d'informations, voir [Modification de la présentation de votre barre d'actions](#) (page 701).

Onglets

En haut de chaque page se trouvent des onglets correspondant aux principaux types d'enregistrement. Cliquez sur un onglet pour accéder à la page d'accueil du type d'enregistrement en question. Par exemple, si vous cliquez sur l'onglet Interlocuteurs, vous accédez à la page Interlocuteurs - Page d'accueil.

Le nombre d'onglets visibles varie en fonction de la taille et de la résolution de votre fenêtre de navigateur et du nombre d'onglets figurant dans votre mise en page d'onglet. Si cette mise en page comporte plus d'onglets que la page de votre fenêtre de navigateur ne peut en contenir, une flèche apparaît en regard du dernier onglet à droite. Cliquez sur cette flèche pour ouvrir une liste déroulante dans laquelle vous pouvez sélectionner les onglets qui figurent dans votre mise en page d'onglet et qui ne sont actuellement pas visibles.

REMARQUE : Si la résolution de la fenêtre de votre navigateur est inférieure à 1024 pixels et que certains onglets ne sont pas visibles, une barre de défilement apparaît au bas de la page et vous permet de faire défiler la page jusqu'à la flèche ouvrant la liste des onglets disponibles.

Pour en savoir plus sur la présentation des onglets, voir [Affichage de vos onglets](#) (page 699).

Sections

Chaque page contient des zones appelées *sections*. Ces sections contiennent des informations en rapport avec les types d'enregistrement que vous utilisez.

Par exemple, la page Comptes - Page d'accueil contient les sections Comptes - Listes, Comptes - Tâches, Comptes récemment modifiés et Analyse des comptes - Graphe.

Une section peut contenir les types d'informations suivants :

- **Liste.** Affiche les enregistrements dans des lignes.
- **Formulaires.** Affiche les champs d'enregistrement dans un formulaire.
- **Diagrammes/Graphes.** Affiche les informations dans divers diagrammes et graphes.

Dans les pages Détails, vous pouvez développer ou réduire l'intégralité du formulaire, ainsi que les sections individuelles qui le composent. Cette possibilité est utile car elle vous évite de faire défiler les informations et

vous permet de masquer celles qui ne vous intéressent pas. Pour réduire un formulaire ou une section, cliquez sur l'icône -. Pour développer un formulaire ou une section, cliquez sur l'icône +. Les boutons de chaque section restent visibles, même si la section correspondante est réduite. D'une session à l'autre, la sélection effectuée (développement ou réduction) est conservée.

Les pages de listes et de modification ne proposent pas la fonctionnalité de développement et de réduction.

Messages d'erreur et texte d'aide à l'écran

Lorsqu'ils sont affichés, les messages d'erreur sont signalés par l'icône suivante :



Le texte d'aide à l'écran est signalé par l'icône suivante :



Liens généraux

La partie supérieure de chaque page d'Oracle CRM On Demand contient une série de liens. Le tableau suivant décrit l'action liée à chacun de ces liens :

Lien	Action effectuée
Formation et Support	<p>Ouvre la page d'accueil Formation et Support qui permet d'accéder à un éventail de ressources de formation et d'assistance, y compris le calendrier des webinaires Oracle CRM On Demand gratuits et d'autres cours de formation.</p> <p>Sur cette page, vous pouvez créer une demande d'assistance. Veillez à vous munir des informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">■ Messages d'erreur affichés à l'écran■ Description du problème, y compris l'action en cours lors de la survenue de l'erreur
Admin	<p>Ouvre les pages dans lesquelles les administrateurs peuvent personnaliser l'application. Apparaît uniquement pour les utilisateurs dont le rôle dispose de privilèges administratifs.</p>
Ma configuration	<p>Ouvrir la page Infos personnelles - Page d'accueil où vous pouvez mettre à jour votre profil personnel et modifier la mise en page.</p>
Éléments supprimés	<p>Ouvrir la page Éléments supprimés dans laquelle vous pouvez afficher et restaurer la plupart des éléments supprimés jusqu'à 30 jours après leur suppression.</p>

Lien	Action effectuée
Aide	Ouvrir l'aide en ligne au niveau de la rubrique principale, afficher le sommaire ainsi que l'onglet Rechercher permettant de rechercher des informations dans les fichiers d'aide. Dans n'importe quelle fenêtre d'aide, vous pouvez accéder à la version PDF de l'aide d'où vous pourrez imprimer une succession de rubriques ou l'intégralité de l'aide.
Déconnexion	Quitte Oracle CRM On Demand.

Autres liens

Chaque page contient également plusieurs liens affichés juste à droite du nom de la page. Le tableau suivant décrit l'action qui se produit lorsque vous cliquez sur chacun de ces liens :

Lien	Action effectuée
Modifier la présentation	(Pages Détail et pages d'accueil uniquement). Ouvre la page Modifier la présentation dans laquelle vous pouvez ajouter, réorganiser ou masquer des sections de la page que vous visualisez.
Aide	Ouvrir une rubrique d'aide en ligne spécifique à la page ou procédure concernée.
Imprimer	Ouvrir la page Imprimer dans laquelle vous pouvez imprimer une version des données affichées dans votre page. Disponible dans toutes les pages, à l'exception des pages de modification.

Présentation des pages d'Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand propose plusieurs pages Web pour chaque type d'enregistrement (comptes, interlocuteurs, etc.).

Pages d'accueil

La plupart des pages d'accueil présentent des tâches relatives aux types d'enregistrement correspondant à cette page (par exemple, les tâches de compte). Généralement, elles contiennent également des listes filtrées définies par l'administrateur de votre société ainsi qu'un graphique analytique portant sur votre travail. Les pages d'accueil peuvent également contenir des widgets Web, des flux RSS et d'autres contenus Web, selon la configuration définie par l'administrateur société.

Depuis la page d'accueil, vous pouvez explorer d'autres pages et gérer les différents types d'informations selon vos besoins.

Pages de listes

Les pages de listes présentent des sous-ensembles d'enregistrements en fonction de la liste sélectionnée dans la page d'accueil. Vous pouvez y effectuer les opérations suivantes :

- Consulter plusieurs enregistrements en un coup d'oeil.
- Rechercher un enregistrement à consulter, supprimer ou mettre à jour.
- Mettez les champs à jour dans la page Liste en ligne.
- Créez de nouveaux enregistrements.
- Ajoutez la liste à la section Listes des favoris de la barre d'actions.

De plus, vous pouvez utiliser le menu au niveau de l'enregistrement (en regard de chaque nom d'enregistrement) pour effectuer différentes actions sur les enregistrements répertoriés, dont toutes les opérations suivantes ou certaines d'entre elles :

- Ouvrez la page Modifier pour l'enregistrement (en sélectionnant l'option Modifier). Vous avez la possibilité de modifier tous les champs de l'enregistrement.
- Créez un nouvel enregistrement en copiant celui qui existe. L'administrateur de votre société détermine quelles valeurs de champ sont automatiquement copiées dans le nouvel enregistrement.
- Supprimez un enregistrement.

Pages Gérer les listes

Les pages Gérer les listes affichent les listes filtrées standard et les listes que vous avez créées pour votre propre utilisation ou que votre responsable a créées à l'usage des employés. Vous pouvez y effectuer les opérations suivantes :

- Supprimer une liste.
- Passer en revue la liste entière des listes filtrées.
- Modifier une liste que vous ou vos responsables avez créée ou entamer le processus de création d'une autre liste filtrée.
- Sélectionner des listes à ajouter à la section Listes des favoris de la barre d'actions.

Pages Détails

Les pages de détail présentent les informations d'un enregistrement. La section supérieure affiche les champs de cet enregistrement et vous pouvez mettre à jour ces champs en ligne (si la modification en ligne est activée). Les sections inférieures des pages de détail correspondent aux sections des enregistrements liés d'où vous pouvez :

- Créer d'autres enregistrements liés à l'enregistrement sélectionné, tels que des notes ou des activités.
- Passer en revue les enregistrements qui sont déjà liés.
- Modifier certains champs dans les enregistrements liés à l'enregistrement principal (si la modification en ligne est activée).

L'affichage liens page peut être disponible en bas de la fenêtre du navigateur. L'*affichage liens page* est une liste de liens vers les sections d'informations liées de la page (par exemple, les sections d'enregistrements connexes). Pour que l'affichage liens page soit visible, la fonctionnalité correspondante doit être activée.

REMARQUE : Chaque utilisateur ou administrateur de la société peut activer ou désactiver la fonctionnalité d'affichage liens page. Le paramètre que vous définissez remplace celui de la société. Pour plus d'informations sur le changement du paramètre affichage liens page, reportez-vous à la section [Mise à jour des détails de vos informations personnelles](#) (page 682). Les couleurs de l'affichage liens page sont déterminées par le thème que vous utilisez. Pour plus d'informations sur la sélection d'un thème, reportez-vous à la rubrique [Définition de votre thème](#) (page 692).

Lorsque l'affichage liens page est visible, vous pouvez cliquer sur les liens de l'affichage pour accéder aux sections d'informations connexes sans devoir faire défiler la page. Vous pouvez réduire l'affichage liens page en cliquant sur le signe moins (-) de l'affichage. De la même manière, pour développer l'affichage à nouveau, cliquez sur le signe plus (+). Ce paramètre de l'affichage liens page est conservé pour tous les types d'enregistrement jusqu'à ce que vous le changiez, même si vous vous déconnectez d'Oracle CRM On Demand, puis que vous vous connectez à nouveau.

Vous pouvez également désactiver cette fonction dans votre profil personnel afin de supprimer complètement l'affichage des liens de page de vos pages Détail.

Dans la page Détail, vous pouvez également effectuer les opérations suivantes :

- Créez un nouvel enregistrement en copiant celui qui existe (pour la plupart des types d'enregistrement). L'administrateur de votre société détermine quelles valeurs de champ sont automatiquement copiées dans le nouvel enregistrement.
- Développez et réduisez les sections des pages Détail en fonction des besoins. Ces paramètres sont conservés jusqu'à ce que vous les changiez, même si vous vous déconnectez d'Oracle CRM On Demand, puis que vous vous connectez à nouveau.
- Cliquer sur une icône de la page de détail pour ajouter l'enregistrement à la section Enregistrements favoris de la barre d'actions.
- Cliquer sur l'icône de note pour ajouter des notes ou visualiser celles envoyées par d'autres utilisateurs.
- Envoyer une note à un autre utilisateur en déplaçant le pointeur sur son nom. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Envoi de notes à d'autres utilisateurs](#) (voir "[Envoi de notes aux autres utilisateurs](#)" page 102).

Les pages de détail peuvent également contenir des applets Web personnalisées configurées par votre administrateur société, qui sont utilisés pour incorporer des widgets Web, des flux RSS et d'autres contenus Web dans la page. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos des applets Web personnalisées](#) (page 1207).

Pages de modification

Les pages de modification présentent les champs d'un enregistrement dans un format modifiable. Vous pouvez les utiliser pour mettre les informations d'enregistrement à jour. Les champs d'enregistrement figurant dans les pages de modification sont identiques à la partie supérieure des pages de détails.

Les pages Détail et Modification peuvent contenir des champs de liens Web personnalisés. Pour un lien Web particulier, l'administrateur peut spécifier s'il apparaît dans la page de modification, de détail ou dans les deux, tel que décrit dans [Définition de liens Web](#) (page 1171).

Afficher ou masquer la barre d'actions

Si la barre d'actions est disponible à votre rôle utilisateur, elle apparaît sur la partie gauche des pages Oracle CRM On Demand chaque fois que vous vous connectez à Oracle CRM On Demand. Au cours d'une session Oracle CRM On Demand, vous pouvez masquer et afficher la barre d'actions selon les besoins.

REMARQUE : L'administrateur de votre société affecte une présentation de barre d'actions à chaque rôle utilisateur. Il peut également rendre la barre d'actions indisponible à votre rôle utilisateur. Dans ce cas, vous ne pouvez pas afficher cette barre.

Les procédures suivantes expliquent comment masquer ou afficher la barre d'actions.

Pour masquer la barre d'actions

- Cliquez dans l'espace entre la barre d'actions et la section principale de la page.

CONSEIL : Une fois votre pointeur positionné dans l'espace entre la barre d'actions et la section principale de la page, la couleur de l'espace change et l'info-bulle Masquer la barre d'actions apparaît.

Pour afficher la barre d'actions

- Cliquez dans l'espace à gauche de la page.

CONSEIL : Une fois votre pointeur positionné dans l'espace à gauche de la page, la couleur de l'espace change et l'info-bulle Afficher la barre d'actions apparaît.

Ma page d'accueil

Dans la page Ma page d'accueil, vous pouvez consulter les informations de votre journée de travail. Vous pouvez :

- Consulter votre planning pour prendre connaissance des rendez-vous dans la section Calendrier du jour.
- Consulter les alertes qui vous avertissent de vos échéances, par exemple la soumission des prévisions, dans la section Alertes. Les alertes sont définies par l'administrateur de votre société.
- Parcourir la liste des tâches ouvertes triées par date d'échéance et de priorité (flèche vers le haut pour 1 - Elevée, absence de flèche pour 2 - Moyenne et flèche vers le bas pour 3 - Faible), dans la section Tâches ouvertes.

REMARQUE : Si l'administrateur de votre société a modifié les valeurs par défaut du champ Priorité, les flèches risquent de ne plus apparaître dans le champ Priorité des listes de tâches.

- Passer en revue les enregistrements récemment créés ou modifiés.

Dans l'application standard, la section Leads récemment créés affiche les leads qui ont été créés en dernier. Vous ou votre administrateur pouvez personnaliser la page Ma page d'accueil pour afficher d'autres types d'enregistrement.

- Consulter une analyse que vous jugez pertinente.

Une ou plusieurs sections de rapport peuvent s'afficher dans Ma page d'accueil selon la configuration établie par l'administrateur de votre société. Dans l'application standard, Ma page d'accueil affiche l'analyse de la qualité de vos opportunités pour le trimestre en cours (Qualité pipeline trim. en cours).

■ Afficher les widgets Web, les flux RSS et d'autres contenus Web.

Selon la configuration établie par l'administrateur société et le contenu de votre présentation de page, vous pouvez afficher le contenu Web incorporé dans Ma page d'accueil. Ce contenu Web peut inclure des widgets Web, tels que des cartes Google ou des vidéos professionnelles, et des flux RSS. Pour plus d'informations sur la configuration des contenus Web externes, reportez-vous à la rubrique [A propos des applets Web personnalisées](#) (page 1207).

L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de la page Ma page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Le tableau suivant indique les instructions pour les tâches standard que vous pouvez effectuer à partir de la page Ma page d'accueil.

Pour	Effectuez cette procédure
Alertes	
Afficher toutes les alertes	Dans la section Alertes, cliquez sur le lien Afficher la liste complète. La page Alertes s'affiche.
Afficher une alerte	Dans la section Alertes, cliquez sur le lien correspondant à l'alerte. La page Alertes s'affiche avec des informations supplémentaires sur l'alerte.
Rendez-vous	
Créer un rendez-vous	Dans la section Calendrier du jour, cliquez sur Nouveau. Dans la page Rendez-vous - Modification, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Consulter un enregistrement de rendez-vous	Dans la section Calendrier du jour, cliquez sur le lien Objet du rendez-vous que vous voulez consulter. La page Rendez-vous - Détails s'affiche.
Consulter les rendez-vous du mois	Dans la barre de titre Calendrier du jour, cliquez sur l'icône 31. Le calendrier s'ouvre avec le planning du mois.
Consulter les rendez-vous de la semaine	Dans la barre de titre Calendrier du jour, cliquez sur l'icône 7. Le calendrier s'ouvre avec le planning de la semaine.
Consulter les rendez-vous du jour	Dans la section Calendrier du jour, cliquez sur le lien Afficher le calendrier ou sur l'icône 1. Le calendrier s'ouvre avec les rendez-vous du jour.
Présentation	
Modifier la mise en page de Ma page	Pour modifier les informations qui apparaissent dans deux sections de la page Ma page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation, puis cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans

Pour	Effectuez cette procédure
d'accueil	la page.
Enregistrements	
REMARQUE : Dans l'application standard, la section Leads récemment créés affiche les leads qui ont été créés en dernier. Vous ou votre administrateur pouvez personnaliser la page Ma page d'accueil pour afficher d'autres types d'enregistrement, par exemple les comptes récemment modifiés.	
Créer un enregistrement	Cliquez sur Nouveau dans la barre de titre de la section qui affiche des enregistrements. Dans la page Modification, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Consulter un enregistrement	Dans la section qui affiche des enregistrements, cliquez sur le lien de l'enregistrement que vous souhaitez consulter. La page Détails de l'enregistrement s'affiche.
Consulter une liste d'enregistrements	Dans la section qui affiche des enregistrements, cliquez sur Afficher la liste complète. La page de liste des enregistrements s'affiche.
Rapports	
Définir le graphe selon une autre catégorie	<p>Selon l'analyse qui apparaît, vous serez en mesure de cliquer dans la liste déroulante et de modifier la sélection. Le graphe et la table contiennent les données classées selon votre sélection.</p> <p>Dans l'application standard, vous pouvez effectuer cette procédure depuis la section Qualité du pipeline pour le trimestre en cours.</p>
Afficher les enregistrements constituant un segment du graphe ou de la table	<p>Selon l'analyse qui apparaît, vous serez en mesure de développer l'analyse jusqu'à un segment ou un lien pour afficher les enregistrements de cette catégorie.</p> <p>Dans l'application standard, vous pouvez effectuer cette procédure depuis la section Qualité du pipeline pour le trimestre en cours.</p>
Tâches	
Créer une tâche	Dans la section Tâches ouvertes, cliquez sur Nouveau. Dans la page Tâches - Modification, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Consulter un enregistrement de tâche	Dans la section Tâches ouvertes, cliquez sur le lien Objet de la tâche que vous voulez consulter. La page Tâches - Détails s'affiche.

Consultation des alertes

Les alertes au niveau de la société s'affichent dans Ma page d'accueil. Ces alertes permettent aux administrateurs de la société de diffuser des informations à toute la société, telles que des notifications de réunions et des modifications de règles. Les commerciaux dont les informations sont incluses dans les prévisions de la société reçoivent également une alerte lorsque les prévisions sont générées.

Pour consulter vos alertes, procédez comme suit :

- 7** Cliquez sur l'onglet Accueil.
- 8** Dans la section Alertes, vous pouvez :
 - Cliquez sur le lien de l'alerte que vous souhaitez consulter, si celle-ci s'affiche dans Ma page d'accueil. La page Alertes s'affiche avec des informations supplémentaires sur l'alerte.
 - Cliquez sur le lien Afficher la liste complète. La page Alertes s'affiche. Vous pouvez y sélectionner une alerte, sélectionner une option dans la liste déroulante pour limiter les types d'enregistrements d'alerte qui s'affichent ou encore créer votre liste filtrée d'alertes.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs d'alerte](#) (page 1139)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

Utilisation de la messagerie

La messagerie située dans la barre d'actions vous permet de gérer au même emplacement vos propres notes, celles envoyées par d'autres utilisateurs et celles sur les enregistrements. Elle contribue ainsi à améliorer la communication et la collaboration dans Oracle CRM On Demand.

La messagerie peut contenir les éléments suivants :

- **Remarques créées pour vous-même.** Vous pouvez créer des remarques qui vous sont destinées dans la Messagerie. Cette fonctionnalité est utile pour enregistrer les actions dont vous souhaitez assurer le suivi ou pour les informations auxquelles vous aurez besoin de faire référence ultérieurement. Ces remarques privées sont indiquées par une icône représentant une clé.
- **Remarques sur les enregistrements auxquels vous êtes inscrit.** Sur les types d'enregistrements qui prennent en charge la fonctionnalité des remarques, vous pouvez assurer le suivi de conversations sur un enregistrement donné en accédant à la page Détail et en vous inscrivant aux nouvelles remarques ajoutées à l'enregistrement. Vous recevrez ensuite une copie de toutes les remarques de ce type dans la Messagerie et vous pourrez répondre à l'enregistrement à partir de cette dernière. Vous n'obtenez une copie que des nouvelles remarques ajoutées à l'enregistrements et non de celles concernant les modifications de l'enregistrement.

- **Notes qui vous sont envoyées par d'autres utilisateurs.** Un autre utilisateur peut cliquer sur l'icône de note située en regard de votre nom dans une page de l'application et vous envoyer une note. Les notes qui vous sont envoyées de cette manière sont signalées par une icône représentant deux personnes.

La messagerie contient une icône de note en forme d'épingle et le nombre de nouveaux messages est affiché en regard de cette icône.

Lorsque vous cliquez sur l'icône de note dans la messagerie, une liste des notes s'affiche. Pour chaque note, le nom du créateur de la note s'affiche, ainsi que l'objet de cette dernière ou la première partie du texte de la note en cas d'absence d'objet. La date de la note s'affiche ou, si la note date du jour même, son heure.

Voici les opérations que vous pouvez effectuer à partir de la liste des notes.

Pour	Effectuez cette procédure
Afficher une note	Faites défiler la page jusqu'à la note. Si cette dernière est liée à un enregistrement pour lequel vous vous êtes inscrit, vous pouvez accéder à l'enregistrement à partir du lien situé dans la note.
Créer une note	Cliquez sur Nouvelle note. Saisissez un objet sur la première ligne (le cas échéant), saisissez la note et cliquez sur Enregistrer. L'objet est facultatif. Si vous n'en indiquez pas, ce sont les premiers caractères du texte de la note qui sont copiés sur la ligne d'objet.
Répondre à une note	Faites défiler la page jusqu'à la note, cliquez sur Répondre et saisissez la note. Lorsque vous cliquez sur Enregistrer, votre réponse est envoyée à la messagerie de l'expéditeur de la première note. Si vous sélectionnez Publier, votre réponse est publiée dans la page de détail concernée et est envoyée à tous les utilisateurs qui se sont inscrits pour l'enregistrement.
Supprimer une remarque	Faites défiler le curseur jusqu'à la note et cliquez sur Supprimer. La copie de cette note est supprimée de votre messagerie mais la note réelle est conservée dans la page de détail de l'enregistrement.
Afficher les détails de l'expéditeur de la note	Faites défiler la page jusqu'à la note et cliquez sur le nom de l'utilisateur. La page Utilisateur - Détails s'affiche.

Vous pouvez incorporer la messagerie sous forme de widget Web dans d'autres applications. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Incorporation de la messagerie sous forme de widget](#) (voir "[Intégration d'un widget de messagerie](#)" page 705).

Lorsque la messagerie est incorporée sous forme de widget Web, vous pouvez cliquer sur le bouton Rafraîchir pour mettre à jour la messagerie avec les derniers messages provenant d'Oracle CRM On Demand.

Utilisation des applets de flux RSS

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez utiliser des applets de flux RSS pour vous inscrire aux contenus fréquemment mis à jour qui vous intéressent, tels que les blogs, les actualités ou les podcasts. Ce contenu peut, par exemple, venir enrichir vos informations CRM avec des informations provenant de fournisseurs auprès desquels vous avez souscrit un abonnement. Vous pouvez ainsi afficher des informations générales sur

les marchés dans votre page d'accueil, mais aussi des actualités et informations propres aux employeurs de votre client dans la page Détails des interlocuteurs.

Oracle CRM On Demand dispose d'un lecteur de flux intégré qui rassemble le contenu qui vous évite d'avoir à quitter l'application. Par exemple, il n'est pas nécessaire de consulter d'autres sites Web pour connaître l'actualité des marchés : ces informations vous sont fournies dans Oracle CRM On Demand. Outre la collecte de contenus, le lecteur de flux peut accepter des paramètres de champ d'utilisateur et d'enregistrement.

Les applets de flux RSS sont des applets Web personnalisées créées par l'administrateur société, dans lesquelles est spécifiée l'adresse URL d'un flux RSS. Ces applets peuvent donc apparaître dans les endroits suivants :

- Ma page d'accueil
- Pages d'accueil de type d'enregistrement
- Pages de détail de type d'enregistrement
- La barre d'actions

Pour plus d'informations sur les applets Web personnalisées, reportez-vous à la rubrique [A propos des applets Web personnalisées](#) (page 1207).

Vous devez ajouter l'applet à la présentation de la page d'accueil, de la page de détail ou de la barre d'actions si elle n'y figure pas déjà.

L'administrateur société peut spécifier qu'une applet de flux RSS est configurable. Si tel est le cas, un lien Configurer s'affiche avec l'applet et vous permet de modifier le nom de l'applet ainsi que son adresse URL afin de pouvoir afficher un flux RSS différent. Si une applet de flux RSS n'est pas configurable, le lien Configurer ne s'affiche pas.

L'administrateur société ne peut rendre que quelques applets de flux RSS configurables.

Si l'administrateur supprime une applet de flux RSS, les versions personnalisées de l'applet sont également supprimées de l'application. Par exemple, si un utilisateur possède une applet pour les actualités de CNN dans sa page d'accueil et qu'un autre utilisateur a configuré cette applet pour les actualités de NBC dans sa page d'accueil, les deux utilisateurs perdent l'accès à l'applet si l'applet de flux RSS d'origine est supprimée.

Pour configurer une applet de flux RSS

- 1** Cliquez sur le lien Configurer.
- 2** Dans le champ Nom, saisissez un nom pour l'applet.
- 3** Dans le champ URL, modifiez l'URL selon vos souhaits.
- 4** Cliquez sur Enregistrer.

Le flux est alors rafraîchi en fonction des données provenant de l'adresse URL configurée.

Remarque : Vous pouvez cliquer sur [Utiliser la valeur par défaut](#) pour revenir à l'adresse URL telle qu'elle avait été définie par l'administrateur société.

Utilisation des enregistrements

Cette section décrit les procédures courantes que vous pouvez effectuer avec la plupart des enregistrements. Cliquez sur la rubrique afin d'afficher les instructions pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Recherche d'enregistrements](#) (page 46)
- [Aperçu des enregistrements](#) (page 65)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux](#) (page 76)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Création et amélioration de listes](#) (page 83)
- [Exportation d'enregistrements dans des listes](#) (page 91)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements](#) (page 93)
- [Mise à jour de groupes d'enregistrements](#) (page 96)
- [Fusion d'enregistrements](#) (page 97)
- [Ajout de remarques](#) (page 98)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 106)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 113)
- [Impression des informations présentées sur les pages](#) (page 125)

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, voir :

- [Outils d'importation et d'exportation](#) (page 1434)

Création d'enregistrements

Vous pouvez créer un enregistrement à partir de différents endroits dans l'application. La zone que vous choisissez varie selon que vous souhaitez :

- Créer l'enregistrement dans une fenêtre contextuelle indépendante des enregistrements que vous utilisez. Vous restez ainsi à l'emplacement où vous vous trouvez dans la zone principale de l'application.
- Créer l'enregistrement en cliquant sur le bouton Nouveau dans la page d'accueil, la page Liste ou la page Détails. Chacune de ces pages ouvre le même formulaire que les autres méthodes, mais la page Modification est mise en avant par rapport à votre page en cours. Vous devrez alors utiliser le lien Page préc. pour revenir à votre page de travail.

- Créer l'enregistrement pour un autre type d'enregistrement qui est automatiquement lié à l'enregistrement que vous utilisez.

Vous pouvez également créer des enregistrements en procédant comme suit :

- En important des enregistrements :
 - Utilisation de l'assistant d'importation pour importer des enregistrements à partir de fichiers de valeurs séparées par des virgules (CSV) externes si votre rôle utilisateur dispose du privilège Importation personnelle
 - Utilisation de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand
 - Utilisation de services Web pour synchroniser les enregistrements avec d'autres applications

Le type d'enregistrement que vous pouvez importer dépend des privilèges dont dispose votre rôle utilisateur. Pour plus d'informations sur l'importation d'enregistrements à partir de fichiers CSV externes et d'autres sources externes, voir [Outils d'import et d'export](#) (voir "[Outils d'importation et d'exportation](#)" page 1434).

- En convertissant les enregistrements Lead. En fonction des options que vous sélectionnez dans la page Convertir le lead, vous pouvez créer un ou plusieurs des éléments suivants en convertissant un enregistrement Lead :

- Un enregistrement de compte
- Un enregistrement d'interlocuteur
- Un enregistrement d'opportunité

Pour plus d'informations sur la conversion de leads, voir [Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités](#) (page 188).

- En convertissant les enregistrements Enregistrement d'affaire. En fonction des options que vous sélectionnez dans la page Convertir un enregistrement d'affaire, vous pouvez créer un ou plusieurs des éléments suivants en convertissant un enregistrement Enregistrement d'affaire :

- Un enregistrement de compte
- Un enregistrement d'interlocuteur
- Un enregistrement d'opportunité

Pour plus d'informations sur la conversion d'enregistrements d'affaires, voir [Conversion d'enregistrements d'affaires en comptes, interlocuteurs ou opportunités](#) (page 393)

CONSEIL : Pour ne pas obtenir d'enregistrements en double, recherchez l'enregistrement avant d'en créer un. Voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

REMARQUE : Un astérisque (*) en regard d'un nom de champ indique que ce champ est obligatoire.

Pour créer un enregistrement à l'aide de la section Créer

- 1 Quelle que soit la page où vous vous trouvez, accédez à la section Créer dans la barre d'actions située à gauche.
- 2 Dans la liste, cliquez sur le lien du type d'enregistrement.

- 3 Dans le formulaire de nouvel enregistrement correspondant, entrez les informations sur l'enregistrement.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

Pour créer un enregistrement à partir de la page d'accueil, de la page Liste ou Détails

- 1 Dans l'une de ces pages, cliquez sur le bouton Nouveau situé dans la barre de titre.
- 2 Dans la page de modification, entrez les informations sur l'enregistrement.
- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

Pour créer un enregistrement lié à l'enregistrement sélectionné

- 1 Sélectionnez l'enregistrement souhaité.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'un enregistrement, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détails de l'enregistrement, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section adéquate.
- 3 Dans la barre de titre de la section correspondante, cliquez sur le bouton Nouveau ou Ajouter.
- 4 Dans la page de modification, entrez les informations sur l'enregistrement.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

Saisie d'informations dans les enregistrements

Lorsque vous créez des enregistrements, vous pouvez saisir les informations directement dans certains champs, ou sélectionner une valeur dans une liste déroulante. Par ailleurs, certains champs vous offrent la possibilité de cliquer sur l'icône située en regard afin d'afficher une fenêtre dans laquelle vous pourrez sélectionner ou saisir des valeurs. Vous pouvez cliquer sur les icônes suivantes :

- **Icône Téléphone.** Vous permet de saisir un numéro de téléphone.
- **Icône Calendrier.** Vous permet de sélectionner une date.
- **Icône Devise.** Vous permet de chercher et de sélectionner une devise.
- **Icône de recherche (loupe).** Vous permet de chercher et de sélectionner un ou plusieurs enregistrements à associer à celui que vous êtes en train de créer. L'icône de recherche permet également de sélectionner les valeurs des champs de listes à choix multiples.

A propos des listes à choix multiples

Une liste à choix multiples est une liste dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs valeurs. Lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche d'une liste à choix multiples, une fenêtre contextuelle apparaît. Cette dernière

vous permet de sélectionner les valeurs requises en déplaçant les valeurs d'une liste Disponible vers une liste Sélectionnée. Vous pouvez également trier les valeurs de la liste Sélectionnée.

Les listes à choix multiples sont prises en charge par les types d'enregistrement suivants :

- Compte
- Activité
- Interlocuteur
- Objet personnalisé 01
- Objet personnalisé 02
- Lead
- Opportunité
- Partenaire
- Demande d'assistance

A propos des champs de numéro de téléphone

Les champs Téléphone ont une icône de téléphone placée à côté d'eux. Cliquez sur cette icône pour ouvrir la fenêtre de vérification du téléphone sur laquelle vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Sélectionner le pays du numéro de téléphone.
- Entrer l'indicatif de la ville ou de la région.
- Entrer le numéro local.
- Entrer un numéro de poste, le cas échéant.

Lorsque vous enregistrez le numéro de téléphone, Oracle CRM On Demand insère les deux éléments suivants avant le numéro saisi :

- Un symbole plus (+) pour représenter le code d'accès international à composer depuis le pays dans lequel vous vous trouvez.

Par exemple, si le paramètre régional de votre enregistrement personnel est Anglais - Etats-Unis, le symbole plus représente le code d'accès international 011. Si le paramètre régional de votre enregistrement personnel est Français - France, le symbole plus représente le code d'accès international 00.

- L'indicatif du pays du numéro de téléphone sélectionné.

Par exemple, si vous sélectionnez Espagne comme pays pour le numéro de téléphone, Oracle CRM On Demand insère le préfixe 34 après le symbole plus.

CONSEIL : Si vous voulez déterminer l'indicatif pour un pays, vous pouvez cliquer sur l'icône Téléphone, sélectionner le pays et sauvegarder les informations. L'indicatif pays du pays s'affiche dans le champ Téléphone.

A propos des champs d'adresse

En ce qui concerne les adresses, l'application affiche différents champs afin de tenir compte des informations spécifiques aux différents pays. Par exemple, si vous sélectionnez Japon en tant que Pays pour une adresse de facturation d'un compte, les autres champs d'adresse se modifient en champs nécessaires pour les adresses japonaises, comme Chome, Ku et Shi/Gun.

En général, les adresses sont stockées avec le type d'enregistrement spécifique. Cependant, certaines adresses sont transférées lorsque vous liez un enregistrement à un autre. Par exemple, si vous entrez une adresse de facturation et d'expédition pour un compte, l'adresse de facturation apparaît dans la page Interlocuteurs - Détails lorsque vous liez le compte à l'interlocuteur.

Si l'administrateur de votre société a ajouté la section Adresses à votre application, vous pouvez suivre les autres adresses des enregistrements Compte et Interlocuteur. Lors du suivi des adresses d'interlocuteurs, l'adresse principale est toujours celle que vous avez entrée dans la section Autre adresse.

Recherche d'enregistrements

Pour chercher un enregistrement particulier (de compte, d'interlocuteur ou d'opportunité, par exemple), vous pouvez utiliser :

■ La section de recherche de la barre d'actions

Située dans le coin supérieur gauche de la page, la section Rechercher permet de chercher rapidement un enregistrement existant. Vous pouvez vous en servir pour effectuer une recherche sur la plupart des types d'enregistrement. Avant de créer un compte, un interlocuteur, etc., il est judicieux de chercher à savoir s'il n'existe pas déjà.

■ Recherche alpha ou Filtre rapide sur les pages de liste pour le type d'enregistrement

Tous les types d'enregistrement possèdent une page de liste. Vous pouvez y consulter un sous-ensemble d'enregistrements ou y trier les enregistrements.

■ Les fenêtres de recherche de certains champs

Lorsque vous entrez les informations d'un enregistrement, il est possible qu'une icône de recherche soit visible en regard d'un champ. Elle signifie que vous pouvez sélectionner un enregistrement existant pour renseigner le champ au lieu de saisir les informations voulues. Sur la fenêtre de recherche, les enregistrements s'affichent sous forme de liste et vous pouvez utiliser la recherche alpha ou le filtre rapide, lorsqu'ils sont disponibles.

Utilisation de la section Rechercher pour rechercher des enregistrements

Dans le premier champ de la section Rechercher, dans la barre d'actions, vous pouvez sélectionner le type d'enregistrement que vous souhaitez rechercher. Vous pouvez sélectionner l'option Tous pour rechercher tous les types d'enregistrement, ou sélectionner un type d'enregistrement spécifique. Vous pouvez définir le type d'enregistrement par défaut pour la section Rechercher. Pour plus d'informations, voir [Définition de votre type d'enregistrement de recherche par défaut](#) (page 691).

Si vous recherchez un seul type d'enregistrement, les résultats de la recherche s'affichent dans une page de liste. Vous pouvez alors utiliser la liste d'enregistrements. Le nombre de champs (colonnes) affichés dans la liste dépend de la présentation de recherche définie par l'administrateur de votre société pour votre rôle et le type d'enregistrement. Vous pouvez préciser encore la liste en vous aidant des fonctions de gestion de liste

d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez enregistrer les résultats de la recherche dans une nouvelle liste. Pour plus d'informations sur la gestion des listes d'enregistrements, voir [Utilisation des listes](#) (page 77).

Si vous effectuez une recherche sur tous les types d'enregistrements, les résultats de la recherche s'affichent dans une page comportant plusieurs sections pour chacun des types d'enregistrement trouvés.

Lorsque vous effectuez une recherche dans les champs textuels, la recherche ne prend pas la casse en compte, sauf lorsque la mention *sensible à la casse* grisée figure dans le champ de saisie. Cette mention s'efface lorsque l'utilisateur clique dans le champ.

La section Rechercher de la barre d'actions contient également un lien menant à la page de recherche avancée, qui vous permet d'effectuer une recherche parmi plusieurs types d'enregistrements ou par date. Elle offre également des possibilités de filtrage plus sophistiquées. Pour plus d'informations, voir [Utilisation de la recherche avancée](#) (page 51).

Oracle CRM On Demand prend en charge deux types de recherche : la recherche ciblée et la recherche par mot clé. C'est l'administrateur de la société qui détermine le type de recherche. En général, la recherche ciblée offre de meilleurs résultats.

REMARQUE : Il est possible qu'un Sélecteur de Livre s'affiche dans la section Rechercher de la barre d'actions pour les recherches ciblées uniquement. Utilisez-le pour limiter votre recherche aux enregistrements appartenant à un livre utilisateur (généralement appelé simplement utilisateur) ou à un livre personnalisé (généralement appelé livre). Pour plus d'informations, voir [Utilisation du Sélecteur de Livre](#) (page 63).

A propos de la recherche ciblée

Si l'administrateur de la société sélectionne la recherche ciblée comme type de recherche par défaut pour votre société, il se peut que plusieurs champs de recherche soient affichés dans la section Rechercher de la barre d'actions. Les champs visibles sont déterminés par le type d'enregistrement sélectionné et les présentations de recherche configurés par l'administrateur. Une recherche ciblée porte sur les enregistrements pour lesquels les valeurs de certains champs correspondent aux valeurs entrées dans les champs de recherche correspondants. Cette fonction n'affiche que les enregistrements pour lesquels une correspondance est trouvée pour chacune des valeurs entrées, ce qui équivaut à utiliser une condition AND entre les champs de recherche. Si vous laissez un champ de recherche vide, ce champ n'est pas pris en compte par la recherche.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas saisir de valeur nulle dans un champ de recherche à partir de la barre d'actions. Pour pouvoir saisir une valeur nulle, vous devez utiliser la recherche avancée. Pour plus d'informations, voir [Utilisation de la recherche avancée](#) (page 51).

A propos des caractères génériques dans la recherche ciblée

Par défaut, chaque valeur de recherche saisie dans un champ de recherche ciblée est suivie d'un caractère générique ou d'un astérisque (*) vous évitant ainsi d'avoir à saisir un caractère générique dans votre chaîne de recherche. Vous pouvez faire précéder vos valeurs de recherche d'un caractère générique ou insérer un caractère générique entre les valeurs de recherche. Vous ne pouvez pas utiliser de caractère générique dans les listes de sélection dont les valeurs sont prédéfinies.

Par exemple, dans une recherche ciblée portant sur les enregistrements Compte, la présentation de recherche par défaut permet d'entrer des chaînes de recherche pour les champs Nom du compte et Emplacement. Ces deux champs ne sont pas sensibles à la casse. Si vous saisissez C dans le champ Nom du compte et Siège social dans le champ Emplacement, l'expression de la recherche ciblée est interprétée comme suit :

Afficher tous les comptes dont le Nom du compte est C* et l'emplacement est Siège social*

La recherche renvoie tous les comptes dont le nom commence par la lettre C (majuscule et minuscule) et pour lesquels la valeur du champ Emplacement commence par l'expression *Siège social* (toute combinaison de majuscules et minuscules).

REMARQUE : L'utilisation de caractères génériques affecte la performance de la recherche. Les recherches intégrant un caractère générique sont plus lentes.

L'utilisation de caractères génériques est limitée lorsque vous recherchez des correspondances exactes, tel que décrit dans la section suivante.

Recherche de correspondances exactes

Si vous connaissez la valeur exacte d'un champ de l'enregistrement que vous recherchez, vous pouvez rechercher les correspondances exactes en insérant un signe égal (=) comme préfixe de la chaîne de recherche. Dans ce cas, la recherche ciblée se comporte comme suit :

- Aucun caractère générique n'est inséré à la fin de la chaîne de recherche.

Si le champ de recherche est sensible à la casse, la recherche renvoie les correspondances exactes pour la chaîne de recherche. Si le champ de recherche n'est pas sensible à la casse, la recherche renvoie les correspondances, y compris les correspondances à casse multiple.

Par exemple, si vous entrez `=Acme` comme valeur de recherche dans le champ Nom du compte, la recherche renvoie tous les enregistrements de compte dans lesquels le nom du compte est *Acme* ou *ACME*, ou tout autre variation à casse multiple, car le Nom du compte est un champ non sensible à la casse. La recherche ne renvoie aucun enregistrement dans lequel le nom du compte contient le mot *Acme*, accompagné d'autres caractères, par exemple, *Acme Inc*, *Acme Incorporated*, ou *Acme SuperStore*.

- Si vous utilisez explicitement un caractère générique dans la chaîne de recherche, le caractère générique est traité comme du texte.

Par exemple, supposons qu'il existe deux enregistrements de compte avec les noms *Acme** et *Acme Super Store*. Si vous saisissez `=Acme*` dans le champ de recherche Nom du compte, la recherche renvoie l'enregistrement dont le nom du compte est *Acme**. La recherche ne renvoie pas l'enregistrement dont le nom du compte est *Acme Super Store*.

- Si la valeur du champ d'un enregistrement commence par un signe égal, seul le second signe égal saisi dans le champ de recherche est traité comme faisant partie de la chaîne de recherche.

Par exemple, supposons qu'il existe deux enregistrements de compte avec les noms `=Acme Super Store` et *Acme Super Store*. Si vous saisissez `=Acme Super Store` dans le champ de recherche Nom du compte, la recherche renvoie l'enregistrement dont le nom du compte est `=Acme Super Store`. La recherche ne renvoie pas l'enregistrement dont le nom du compte est *Acme Super Store*.

Les restrictions suivantes s'appliquent à l'utilisation du signe égal comme préfixe :

- Le signe égal inséré comme préfixe n'est pas compatible avec les champs de recherche de type Téléphone.
- Vous ne pouvez pas insérer le signe égal devant une valeur d'un champ de recherche de liste de sélection.

A propos de la recherche par mot clé

Si l'administrateur de la société sélectionne la recherche par mot clé comme type de recherche pour votre société, un seul champ de recherche apparaît dans la section Rechercher de la barre d'actions. Une recherche par mot clé consiste à rechercher dans certains champs des correspondances au texte entré dans le champ de recherche. Cette fonction affiche tous les enregistrements pour lesquels la dernière chaîne entrée figure dans les champs recherchés, ce qui équivaut à utiliser une condition OR sur les champs par défaut.

Par exemple, dans une recherche par mot clé d'enregistrements Demande d'assistance, une recherche est effectuée sur les champs N° DA et Objet. Si vous entrez la valeur *1234* dans le champ Rechercher de la barre d'actions, les enregistrements suivants sont affichés :

- Tous les enregistrements pour lesquels la valeur du champ N° DA comprend la chaîne *1234* , tels que les numéros de demande d'assistance 12345 et 01234.
- Tous les enregistrements pour lesquels le texte contenu dans le champ Objet comprend la chaîne *1234* , tels que *Le client a signalé un problème avec le numéro de produit 1234*.

Certains types d'enregistrement ne sont pas compatibles avec la recherche par mot clé. Pour obtenir la liste des types d'enregistrement compatibles avec la recherche par mot clé et des détails sur les champs recherchés pour chaque type d'enregistrement au cours d'une recherche par mot clé, voir [Champs de recherche par défaut pour la recherche par mot clé](#) (page 55).

La procédure suivante explique comment trouver un enregistrement à l'aide de la section Rechercher de la barre d'actions.

Pour rechercher un enregistrement avec la section Rechercher

- 1 Quelle que soit la page où vous vous trouvez, accédez à la section Rechercher dans le coin supérieur gauche.
- 2 Pour effectuer une recherche sur tous les types d'enregistrement, ou pour limiter la recherche à un type d'enregistrement unique :
 - a Sélectionnez Tous dans la liste déroulante (recherche plus longue) ou choisissez un type d'enregistrement (recherche plus rapide).
 - b Selon la configuration que vous avez effectuée, vous pouvez entrer la valeur à rechercher dans un seul champ textuel ou dans plusieurs d'entre eux.
 - c Cliquez sur Atteindre.

REMARQUE : Lorsque vous sélectionnez l'option Tous dans la liste déroulante des types d'enregistrement, Objet personnalisé 01, 02 et 03 sont inclus dans la recherche, mais pas les autres types d'enregistrement.

CONSEIL : Si un message apparaît pour indiquer que votre demande de recherche a expiré, vous pouvez utiliser la Recherche avancée pour préciser vos critères. Pour plus d'informations, voir [Utilisation de la recherche avancée](#) (page 51). Vous pouvez également trouver des informations supplémentaires sur l'optimisation des recherches et des listes sur le site Web Formation et Support. Pour accéder à ce site, cliquez sur le lien Formation et Support en haut de la page Oracle CRM On Demand.

- 3 Cliquez sur le lien dans l'enregistrement que vous voulez utiliser.

La page Détails de l'enregistrement s'ouvre.

Recherche d'un enregistrement depuis une page de liste

Pour chercher des enregistrements dans une page de liste, procédez comme suit. Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements dans une page de liste, voir [Filtrage des listes](#) (voir "[Filtrage de listes](#)" page 87).

Pour chercher un enregistrement dans une page de liste

- 1 Cliquez sur l'onglet correspondant au type d'enregistrement à rechercher.
- 2 Dans la page d'accueil de l'enregistrement, sélectionnez la liste filtrée susceptible de contenir l'enregistrement que vous recherchez.

Vous pouvez également accéder à la liste requise à partir de la section Listes favorites de la barre d'actions, si elle figure dans la fenêtre.
- 3 Dans la page Liste, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
 - Effectuer une recherche alphabétique d'enregistrement.
 - Effectuer une recherche filtrée rapide.
 - Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
- 4 Cliquez sur le lien dans l'enregistrement que vous voulez utiliser.

La page de détails de cet enregistrement s'affiche.

Utilisation de la fenêtre de recherche pour rechercher des enregistrements

Si vous cliquez sur l'icône de recherche située en regard d'un champ lorsque vous entrez des informations sur un enregistrement, une fenêtre de recherche s'ouvre pour vous permettre de rechercher et de sélectionner les enregistrements. Selon les cas, vous pourrez sélectionner un seul enregistrement ou plusieurs. Lorsque vous sélectionnez un enregistrement, une association est automatiquement établie avec l'enregistrement principal que vous êtes en train de créer. Cette association peut être simple ou multiple, si vous sélectionnez plusieurs enregistrements. Lorsque vous sélectionnez un enregistrement, le nom de l'enregistrement associé s'affiche dans le champ.

L'aspect de la fenêtre de recherche varie selon que l'association est simple ou multiple. Si l'association est simple, une liste d'enregistrements s'affiche pour vous permettre d'en sélectionner un. Si l'association est multiple, deux listes s'affichent : l'une contient les enregistrements disponibles, l'autre les enregistrements sélectionnés.

L'aspect de la fenêtre de recherche varie également selon que votre société a activé la recherche par mot-clé ou ciblée (la méthode de recherche recommandée).

- **Si la recherche par mot-clé est activée.** Un champ textuel unique s'affiche. Vous pouvez saisir des critères de recherche et appuyer sur Entrée, ou cliquer sur Atteindre pour préciser la liste d'enregistrements.
- **Si la recherche ciblée est activée.** Les champs de recherche filtrée rapide s'affichent à droite du libellé Afficher les résultats si. Vous pouvez saisir des critères de recherche et appuyer sur Entrée, ou cliquer sur

Atteindre pour préciser la liste d'enregistrements. Un lien Avancé et un Sélecteur de Livre s'affichent également.

Il est possible qu'un Sélecteur de Livre s'affiche dans la fenêtre de recherche. Utilisez-le pour limiter votre recherche aux enregistrements appartenant à un utilisateur ou à un livre particulier. Pour plus d'informations, voir [Utilisation du Sélecteur de Livre](#) (page 63).

Selon le type d'enregistrement, une liste supplémentaire peut figurer dans le coin supérieur gauche de la fenêtre. Par exemple, si vous sélectionnez une valeur valide dans le champ Compte de la page Tâches – Modification et que vous affichez la fenêtre de recherche du champ Interlocuteur principal, une liste déroulante proposant deux valeurs s'affiche : Interlocuteurs de compte associé et Tous les interlocuteurs. Lorsque vous cliquez sur le bouton Atteindre, la valeur que vous sélectionnez dans la liste déroulante est utilisée pour préciser la liste d'enregistrements.

Pour rechercher des enregistrements à l'aide de la fenêtre de recherche

- 1 Cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ.
- 2 La fenêtre de recherche s'affiche, avec la liste des enregistrements disponibles.
Dans cette fenêtre, vous pouvez :
 - Utiliser une recherche filtrée rapide pour filtrer la liste (si la recherche ciblée est activée). Voir [Filtrage des listes](#) (voir "Filtrage de listes" page 87).
 - Cliquer sur le lien Avancé pour filtrer la liste (si la recherche ciblée est activée). Son action est similaire à celle que décrit la rubrique [Utilisation de la recherche avancée](#) (page 51).
 - Pour certains types d'enregistrement, cliquer sur Nouveau pour créer un nouvel enregistrement qui sera ajouté à la liste.
 - Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
- 3 Pour sélectionner les enregistrements voulus, cliquez sur le lien de sélection, puis sur OK.
Si vous souhaitez sélectionner plusieurs enregistrements, cliquez sur Sélectionner autant de fois que nécessaire. Les enregistrements sont déplacés depuis la liste des enregistrements disponibles vers celle des enregistrements sélectionnés.

REMARQUE : Si vous voulez supprimer les informations déjà sélectionnées et laisser le champ vierge, cliquez sur Effacer valeur en cours dans la fenêtre de recherche. Le bouton Effacer valeur en cours n'est pas proposé si la fonction d'association intelligente est activée.

Utilisation de la recherche avancée

Vous pouvez utiliser la recherche avancée pour effectuer les opérations suivantes :

- Effectuer une recherche simultanée sur un ou plusieurs types d'enregistrements
- Effectuer une recherche sur les enregistrements basée sur les champs de recherche de date
- Effectuer une recherche en appliquant des critères de filtrage à chaque champ

Les sections proposées dans la page Recherche avancée changent selon que vous sélectionnez un ou plusieurs types d'enregistrement à rechercher.

A propos des recherches avancées sur un seul type d'enregistrement

Une recherche avancée sur un seul type d'enregistrement ressemble à une recherche ciblée dans la section Rechercher de la barre d'actions. Vous pouvez effectuer la recherche à l'aide de plusieurs champs sur le type d'enregistrement. Toutefois, une recherche avancée vous permet également d'effectuer les opérations suivantes :

- Sélectionner tous les champs accessibles par votre rôle utilisateur en tant que champs de recherche
- Entrer les conditions, les valeurs de filtre et les opérateurs (AND, OR) qui définissent le filtre
- Spécifier les champs à afficher dans les résultats de la recherche

REMARQUE : Dans une recherche avancée portant sur un seul type d'enregistrement, vous n'utilisez pas le signe égal (=) pour rechercher une correspondance exacte. Vous utilisez à la place la condition Egal à.

Lorsque vous utilisez la recherche avancée pour rechercher un seul type d'enregistrement, votre rôle utilisateur détermine les champs que vous pouvez rechercher et ceux que vous pouvez afficher dans les enregistrements renvoyés par la recherche, comme suit :

- Si le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes est activé dans votre rôle utilisateur, vous pouvez rechercher et afficher tous les champs sur les enregistrements renvoyés.

REMARQUE : Nous recommandons aux administrateurs de société de ne pas activer le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes pour la plupart des rôles d'utilisateur. Si ce privilège n'est pas activé, les champs non utilisés par votre société ne sont pas visibles dans les pages de recherche et de listes. Seuls les champs intéressants pour vos utilisateurs sont visibles, ce qui rend l'interface plus claire.

- Si le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes n'est pas activé dans votre rôle de l'utilisateur, vous pouvez rechercher et afficher uniquement les champs affichés sur la mise en page de détails affectée à votre rôle de l'utilisateur pour un type d'enregistrement donné. Si l'administrateur de votre société a défini des mises en page dynamiques pour le type d'enregistrement affecté à votre rôle de l'utilisateur, vous pouvez rechercher et afficher tous les champs affichés sur les différentes mises en page dynamiques affectées à votre rôle de l'utilisateur.

REMARQUE : Les présentations dynamiques sont des mises en page qui affichent différents ensembles de champs pour les différents enregistrements de même type, en fonction de la valeur de liste de sélection que vous sélectionnez dans un certain champ de l'enregistrement.

Lorsque vous utilisez la recherche avancée pour rechercher un seul type d'enregistrement, les résultats de la recherche s'affichent dans une page de liste. Vous pouvez alors utiliser la liste d'enregistrements. Pour plus d'informations sur la gestion des listes d'enregistrements, voir [Utilisation des listes](#) (page 77).

A propos des recherches avancées sur plusieurs types d'enregistrement

Une recherche avancée sur plusieurs types d'enregistrement est une recherche par mot clé. Vous pouvez rechercher certains ou tous les types d'enregistrement prenant en charge la recherche par mot clé. Lorsque vous utilisez la recherche avancée pour rechercher plusieurs types d'enregistrements, une page Résultats de la recherche s'affiche avec différentes sections pour chaque type d'enregistrement trouvé par la recherche.

REMARQUE : Lorsque vous sélectionnez l'option Tous les types d'enregistrements dans la liste des types d'enregistrement à rechercher, seuls les types d'enregistrement prenant en charge la recherche par mot clé sont inclus dans la recherche. Pour rechercher des types d'enregistrement non compatibles avec la recherche par mot clé, vous devez rechercher un seul type d'enregistrement à la fois.

Pour plus d'informations sur la recherche par mot clé, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

Pour effectuer une recherche avancée sur un seul type d'enregistrement

- 1 Dans la barre d'actions de la section Rechercher, cliquez sur Avancé.
- 2 Dans la page Recherche avancée, effectuez les opérations suivantes :
 - d Sélectionnez le bouton radio Types d'enregistrement suivants.
 - e Sélectionnez la case à cocher correspondant au type d'enregistrement que vous souhaitez rechercher.
 - f Vérifiez que les cases à cocher correspondant à tous les autres types d'enregistrement ne sont pas sélectionnées.
- 3 Dans la section Rechercher dans, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - Jeu d'enregistrements
 - Livre

REMARQUE : La section Rechercher dans n'est pas affichée pour les types d'enregistrement qui n'ont pas de titulaire, par exemple les types d'enregistrement Produit et Utilisateur. L'option Livre de la section Rechercher dans est uniquement disponible si la fonction Livre est activée pour votre société.

- 4 Dans la section Rechercher dans, si vous sélectionnez l'option Jeu d'enregistrements, sélectionnez l'une des options suivantes pour définir le jeu d'enregistrements à rechercher :
 - **Enreg. visibles par moi.** Inclut les enregistrements pour lesquels vous disposez au moins du droit d'affichage comme défini par votre hiérarchie des rapports, par le niveau d'accès de votre rôle ainsi que par le niveau d'accès pour les enregistrements partagés.
 - **Tous mes enregistrements.**
 - **Tous les enregistrements correspondants à l'équipe dont je fais partie.** Inclut uniquement les enregistrement dans la liste filtrée lorsque l'une des conditions suivantes s'applique :
 - Vous êtes titulaire des enregistrements.
 - Vous partagez les enregistrements avec le titulaire via la fonctionnalité Equipe.
 - Vous partagez les enregistrements via la fonctionnalité d'affectation de groupes pour les comptes, les activités, les interlocuteurs, les foyers, les opportunités et les portefeuilles.
 - **Tous les enregistrements que mes subordonnés ou moi-même possédons.** Inclut les enregistrements que vos subordonnés possèdent si la fonction Visibilité du responsable est activée dans le profil de la société. Si la fonction Visibilité du responsable n'est pas activée, cette option inclut uniquement les enregistrements que vous possédez.

- **Tous les enregistrements correspondant à l'équipe dont mes subordonnées ou moi-même faisons partie.** Inclut les enregistrements de l'équipe dont vos subordonnés font partie, si la fonction Visibilité du responsable est activée dans le profil de la société. Si la fonctionnalité Visibilité du responsable n'est pas activée, cette option inclut uniquement les enregistrements de l'équipe dont vous faites partie.
- **Mon livre par défaut.** Le paramètre par défaut pour le sélecteur de livre, tel que défini par l'administrateur de votre société.

- 5 Dans la section Rechercher dans, si vous sélectionnez l'option Livre, sélectionnez un livre, un utilisateur ou un délégué dans le sélecteur de livres :

Pour plus d'informations, voir [Utilisation du Sélecteur de Livre](#) (page 63).

- 6 Dans la section Choisir la prise en compte de la différence majuscules/minuscules, cochez la case Casse non prise en compte, si nécessaire.

Si cette case est cochée, les champs dans lesquels la recherche n'est pas sensible à la casse apparaissent en bleu dans la section Saisir les critères de recherche.

- 7 Dans la section de saisie des critères de recherche, effectuez les opérations suivantes :

- a Sélectionnez un champ dans la liste Champ.

Les champs sont pré-remplis avec les valeurs des champs de recherche ciblée correspondant au type d'enregistrement.

Certains champs sont optimisés pour améliorer les performances des recherches et du tri de listes. Ces champs optimisés apparaissent en texte vert dans la liste des champs de recherche. Si vos critères de recherche contiennent un champ qui n'est pas optimisé pour la recherche, les recherches risquent d'être plus lentes.

- b Entrez les conditions, les valeurs de filtre et les opérateurs (ET, OU) qui définissent le filtre.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des conditions de filtre, voir [A propos des conditions de filtre](#) (page 57).

ATTENTION : Lorsque vous entrez des valeurs de filtre, vérifiez que vous respectez les règles décrites dans la rubrique [A propos des valeurs de filtre](#) (page 62). Sinon, vous risquez de ne pas trouver les enregistrements corrects.

Exemples

Comptes : Si vous voulez créer une liste filtrée de comptes situés au Canada et dont le chiffre d'affaires annuel est supérieur à 100 000 000 dollars, vous devez renseigner le formulaire de la manière suivante :

Champ	Condition	Valeur(s)	
Chiffre d'affaires annuel	Supérieur à	100000000	AND
Pays	Egal à	Canada	

Leads : Si vous voulez créer une liste filtrée de leads ayant un chiffre d'affaires potentiel supérieur à 100 000 dollars et une évaluation égale à A ou B, vous devez renseigner le formulaire de la manière suivante :

Champ	Condition	Valeur(s)	
CA potentiel	Supérieur à	100000	AND
Classement	Inférieur à	C	

8 Cliquez sur Atteindre.

Pour effectuer une recherche avancée sur plusieurs types d'enregistrement

- 1** Dans la barre d'actions de la section Rechercher, cliquez sur Avancé.
- 2** Dans la page Recherche avancée, sélectionnez les options souhaitées, comme suit :
 - Sélectionnez l'option Tous les types d'enregistrements pour rechercher tous les types d'enregistrement compatibles avec la recherche par mot clé. Cette requête est plus lente.
 - Sélectionnez l'option Tous les types d'enregistrements suivants, puis la case à cocher correspondant à chaque type d'enregistrement que vous souhaitez rechercher.
- 3** Dans le champ Mots-clés, saisissez la valeur à rechercher ou aucune valeur pour effectuer la recherche uniquement en fonction des dates que vous fournissez.

REMARQUE : Il n'est pas nécessaire d'utiliser un caractère générique (*) dans le champ Mots-clés, car il sera automatiquement ajouté au début et à la fin de la saisie effectuée par l'utilisateur. L'utilisation du signe égal (=) pour rechercher une correspondance exacte n'est pas prise en charge.
- 4** Le cas échéant, entrez la fourchette de dates (utilisez quatre chiffres pour l'année, tels que 2010) :
 - Pour les rendez-vous, la date s'applique à l'Heure de début (date).
 - Pour les tâches, la date s'applique à la Date d'échéance.
 - Pour les opportunités, la date s'applique à la Date de clôture.
 - Pour tous les autres types d'enregistrement, la date s'applique à la Date de création.

5 Cliquez sur Atteindre.

Les résultats s'affichent pour chaque type d'enregistrement.

CONSEIL : Si un message indique que votre demande de recherche a expiré, précisez les critères de recherche et réessayez. Vous trouverez également des informations supplémentaires sur l'optimisation des recherches et des listes sur le site Web Formation et Support. Pour accéder à ce site, cliquez sur le lien Formation et Support en haut de la page Oracle CRM On Demand.

Champs de recherche par défaut pour la recherche par mot clé

Oracle CRM On Demand prend en charge deux types de recherche dans la section Rechercher de la barre d'actions : la recherche ciblée et la recherche par mot clé. L'administrateur de la société détermine le type de recherche disponible dans la section Rechercher de la barre d'actions de la société.

Sur la page Recherche avancée d'Oracle CRM On Demand, le type de recherche dépend des options que vous sélectionnez, comme suit :

- Si votre recherche porte sur plusieurs types d'enregistrement, la recherche est une recherche par mot clé.
- Si votre recherche porte sur un seul type d'enregistrement, la recherche est similaire à une recherche ciblée de section Rechercher dans la barre d'actions.

Pour plus d'informations sur la recherche par mot clé et la recherche ciblée, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46). Pour plus d'informations sur les recherches avancées, voir [Utilisation de la recherche avancée](#) (page 51).

Tous les types d'enregistrement sont compatibles avec la recherche ciblée mais certains ne le sont pas avec la recherche ciblée. Le tableau suivant répertorie les types d'enregistrement compatibles avec la recherche par mot clé. Pour chaque type d'enregistrement, le tableau indique les champs qu'Oracle CRM On Demand recherche dans une recherche par mot clé.

Pour ce type d'enregistrement	La recherche porte sur ces champs
Comptes	Nom du compte, Emplacement
Rendez-vous	Objet
Campagnes	Code source, Nom de campagne
Interlocuteurs	Nom, Prénom, E-mail
Objets personnalisés 01	Nom, Recherche rapide 1, Recherche rapide 2
Objets personnalisés 02	Nom, Recherche rapide 1, Recherche rapide 2
Objets personnalisés 03	Nom, Recherche rapide 1, Recherche rapide 2
Leads	Nom, Prénom
Opportunités	Nom de l'opportunité
Produits	Nom de produit, Catégorie de produit, Statut
Demandes d'assistance	N° de la DA, Objet
Solutions	ID de la solution, Titre
Tâches	Objet
Utilisateurs	Nom, Prénom, E-mail
Spécifique à Oracle CRM On Demand High Tech Edition et Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.	
Budgets	Nom du budget, Statut
Demandes de budget	Nom de la demande de budget, Statut

Pour ce type d'enregistrement	La recherche porte sur ces champs
Spécifique à Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Partenaires	Nom du partenaire, Emplacement
Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Concessionnaire	Nom, Site
Véhicules	Numéro d'identification du véhicule
Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Réunions Professionnelles	Nom, Emplacement
Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Foyers	Nom de foyer
Portefeuilles	Numéro de compte

A propos des conditions de filtre

Selon le type des données du champ de recherche, différentes conditions de filtre sont disponibles pour les recherches. Elles sont répertoriées dans le tableau ci-après.

Type de données	Conditions de filtre disponibles
Numéro, Entier, Pourcentage, Devise	<ul style="list-style-type: none"> ■ Entre ■ Egal à ■ Supérieur à ■ Inférieur à ■ Est NUL ■ N'est pas NUL ■ Pas égal à ■ Pas compris entre

Type de données	Conditions de filtre disponibles
Date, Heure	<ul style="list-style-type: none"> ■ Entre ■ Egal à ■ Au cours des 90 jours passés ■ Au cours des 90 jours à venir ■ Actif ■ Au plus tôt le ■ Au plus tard le ■ Aujourd'hui* ■ Hier* ■ Demain* ■ Au cours des ? derniers jours ■ Dans les ? prochains jours ■ La semaine dernière* ■ La semaine prochaine* ■ Cette semaine* ■ Le mois dernier* ■ Le mois prochain* ■ Ce mois* ■ Ce trimestre* ■ Le trimestre dernier* ■ Le trimestre prochain* ■ Cette année* ■ L'année prochaine* ■ L'année dernière* ■ Est NUL* ■ N'est pas NUL* ■ Pas égal à ■ Pas compris entre <p>Pour les conditions marquées d'un astérisque (*), le champ de valeur est désactivé lorsque la condition est sélectionnée.</p> <p>Pour les conditions Au cours des ? derniers</p>

Type de données	Conditions de filtre disponibles
	<p>jours et Dans les ? prochains jours, la variable ? est remplacée par le nombre de jours sélectionné dans le champ de valeur du filtre.</p>
Case à cocher	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Est sélectionnée <input type="checkbox"/> N'est pas sélectionnée
Liste de sélection	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Contient toutes les valeurs <input type="checkbox"/> Contient au moins une valeur <input type="checkbox"/> Ne contient aucune des valeurs <input type="checkbox"/> Egal à <input type="checkbox"/> Est NUL <input type="checkbox"/> N'est pas NUL

Type de données	Conditions de filtre disponibles
	<ul style="list-style-type: none"> Pas égal à
Texte	<ul style="list-style-type: none"> Entre Contient toutes les valeurs Contient au moins une valeur Ne contient aucune des valeurs Egal à Supérieur à Inférieur à Est NUL N'est pas NUL Pas égal à Commence par Ne commence pas par Est SIMILAIRE A Est DIFFERENT DE Pas compris entre
Téléphone	<ul style="list-style-type: none"> Commence par Entre Contient toutes les valeurs Contient au moins une valeur Ne contient aucune des valeurs Egal à Supérieur à Inférieur à Pas égal à

Mode d'utilisation des conditions de filtre

Le tableau ci-après indique comment les différents opérateurs et conditions de filtre sont utilisés :

Utilisez	Avec	Pour rechercher	Résultats
----------	------	-----------------	-----------

Utilisez	Avec	Pour rechercher	Résultats
Entre	Nombres ou dates	Deux valeurs séparées par des virgules	Affiche les enregistrements dont la valeur est comprise entre A et B (exclut les valeurs égales à A et B).
Contient toutes les valeurs (égal à)	Texte, nombres ou dates	Valeur unique ou plusieurs valeurs séparées par des virgules	Affiche les enregistrements ayant les valeurs exactes indiquées. L'application n'extrait pas les sous-chaînes des valeurs, ni la même valeur avec une casse différente (majuscules, minuscules).
Contient au moins une valeur	Texte uniquement	Valeur unique ou plusieurs valeurs séparées par des virgules	Affiche les enregistrements correspondant partiellement aux valeurs (permet la correspondance de sous-chaînes). Par exemple, si vous entrez <i>Brown</i> , les enregistrements contenant <i>Browns Trucking</i> , <i>Browning Equipment</i> et <i>Lester Brown Car Wash</i> sont extraits. REMARQUE : Ce comportement s'applique uniquement aux listes filtrées, et non aux autres zones d'Oracle CRM On Demand qui utilisent la condition Contient au moins une valeur. En outre, cette condition affecte la vitesse d'extraction des enregistrements, car Oracle CRM On Demand recherche des correspondances partielles.
Ne contient pas ces valeurs (pas égal à)	Texte, nombres ou dates	Valeur unique ou plusieurs valeurs séparées par des virgules	Affiche les enregistrements qui ne correspondent <i>pas</i> aux valeurs. Ceci est l'inverse de <i>Contient toutes les valeurs</i> .
Egal à	Texte, nombres ou dates	Valeur unique pour chaque ligne. Pour ajouter des valeurs, utilisez l'opérateur OU et ajoutez une autre ligne.	Affiche les enregistrements ayant les valeurs indiquées.
Supérieur à	Nombres ou dates	Valeur unique	Extrait les enregistrements ayant une valeur supérieure à la valeur indiquée.
Inférieur à	Nombres ou dates	Valeur unique	Extrait les enregistrements ayant une valeur inférieure à la valeur indiquée.

Utilisez	Avec	Pour rechercher	Résultats
<i>Opérateur</i>			
ET	Texte, nombres ou dates	Deux conditions ou plus	Affiche les enregistrements pour lesquels toutes les conditions indiquées sont vraies. Par exemple, Date de clôture > 01/10/2003 ET CA > 500000 renvoie les enregistrements correspondant aux <i>deux</i> critères.
OU	Texte, nombres ou dates	N'importe quelle condition	Affiche les enregistrements pour lesquels au moins une condition est vraie. Par exemple, Secteur d'activité = Energie OU Etat de facturation = CA renvoie les enregistrements correspondant à <i>l'un ou l'autre</i> de ces critères.

A propos des valeurs de filtre

Lorsque vous cherchez des enregistrements, vous devez indiquer une valeur de filtre choisie en fonction de la condition de filtre retenue.

Procédez comme suit pour définir des valeurs de filtre de recherche :

- Utilisez des virgules pour séparer les valeurs d'une liste avec les conditions suivantes :

- Contient toutes les valeurs
- Contient au moins une valeur
- Ne contient pas ces valeurs

- Vous ne devez pas utiliser de virgule dans une valeur avec les conditions suivantes :

- Contient toutes les valeurs
- Contient au moins une valeur
- Ne contient pas ces valeurs

Les virgules sont traitées comme des séparateurs dans la liste de valeurs. Par conséquent, elles ne peuvent pas être utilisées dans les valeurs elles-mêmes. Si les valeurs du filtre contiennent des valeurs, utilisez une combinaison d'autres conditions pour créer le filtre souhaité.

- Vous ne devez pas utiliser de virgules pour indiquer les milliers dans les valeurs numériques.
- Vous pouvez utiliser des mots partiels avec la condition Contient au moins une valeur. Toutefois, avec les autres conditions, vous n'obtiendrez pas les enregistrements voulus.

REMARQUE : Ce comportement s'applique aux listes filtrées qui utilisent la condition Contient au moins une valeur, et non aux autres zones d'Oracle CRM On Demand.

- Entrez les dates au format utilisé par votre société, mais utilisez quatre chiffres pour l'année, par exemple 2003.
- Pour les devises, omettez les virgules et les symboles, par exemple celui du dollar (\$).

Utilisation de caractères génériques avec les valeurs de filtre

Vous ne pouvez utiliser les caractères génériques (* et ?) pour effectuer des recherches dans les champs textuels et de numéro de téléphone que si la condition de filtre est Commence par.

ATTENTION : Si les volumes de données traités sont importants, l'utilisation de l'astérisque (*) peut ralentir l'application.

Vous pouvez utiliser des caractères génériques dans les types de recherche suivants :

- La section des critères de recherche dans la recherche avancée
- La section des critères de recherche dans les pages de création et de précision de listes
- La recherche alphabétique dans les pages de listes
- La recherche rapide dans les pages de listes
- La section de recherche de la barre d'actions

Pour les champs de numéro de téléphone, vous pouvez par exemple rechercher tous les numéros de téléphone comportant un indicatif donné. Pour ce faire, cliquez sur l'icône Téléphone. Dans la page qui s'ouvre, saisissez l'indicatif suivi d'un astérisque (*) dans le champ Numéro local.

A propos de la recherche dans les listes à choix multiples

Vous pouvez effectuer des recherches et des interrogations sur toutes les valeurs d'un champ de listes à choix multiples. Une *liste à choix multiples* est une liste dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs valeurs lorsque vous saisissez les informations sur un enregistrement.

Ces champs sont pris en charge sous forme de colonnes dans les résultats d'une recherche ciblée et dans les critères de filtre de ce type de recherche.

La liste qui suit montre de quelle façon les valeurs de liste à choix multiples dans les critères et la condition de filtre déterminent le choix des enregistrements dans les résultats :

- **Contient toutes les valeurs.** Un enregistrement est retenu si toutes les valeurs de filtre indiquées correspondent aux valeurs de la liste à choix multiples d'un enregistrement recherché.
- **Contient au moins une valeur.** Un enregistrement est retenu si l'une des valeurs de filtre indiquées correspond aux valeurs de la liste à choix multiples d'un enregistrement recherché.
- **Ne contient aucune des valeurs.** Un enregistrement est retenu si aucune des valeurs de filtre indiquées ne correspond aux valeurs de la liste à choix multiples d'un enregistrement recherché.

Utilisation du Sélecteur de Livre

Le sélecteur de livre vous permet de limiter vos recherches à un livre utilisateur ou un livre personnalisé donné. Dans le contexte du sélecteur de livre, le terme « livre » désigne un livre personnalisé.

Le sélecteur de livre figure dans :

- La section de recherche de la barre d'actions
- La fenêtre de recherche
- La section de recherche dans la recherche avancée
- Les pages de listes
- Les onglets Rapports et Tableau de bord

Le sélecteur de livre ne s'affiche que si les deux conditions suivantes s'appliquent :

- L'option Afficher le sélecteur de Livre est activée dans le profil de la société.
- Le type d'enregistrement est pris en charge pour les livres.

Pour plus d'informations sur les types d'enregistrement pris en charge pour les livres, reportez-vous à la rubrique [Gestion des livres](#) (page 1316).

Le sélecteur de livre vous permet de limiter votre recherche à un utilisateur ou un livre donné. Par conséquent, il affiche une hiérarchie d'utilisateurs et une hiérarchie de livres, chacune d'elles étant intitulée Tous. Vous pouvez développer ou réduire chaque niveau de ces hiérarchies. La plupart des employés voient uniquement une hiérarchie d'utilisateurs, car par défaut, la fonction de livre personnalisé n'est pas activée.

Pour les rapports et les tableaux de bord, la hiérarchie de livres s'affiche uniquement si l'option Visibilité complète est sélectionnée dans le paramètre Domaines historiques du profil de la société.

Lorsque vous sélectionnez un livre et que ses sous-livres s'affichent dans la hiérarchie, ces derniers sont inclus dans la recherche.

ATTENTION : Pour optimiser les performances, n'incluez les sous-livres qu'en cas d'absolue nécessité.

Chaque utilisateur dispose d'un ensemble de livres par défaut. Si vous sélectionnez Tous, l'ensemble des livres qui s'appliquent à vous et à vos éventuels subordonnés sont sélectionnés.

Au sein de la hiérarchie d'utilisateurs, vous pouvez choisir les utilisateurs qui ont délégué leur droit d'accès (à vous ou à d'autres utilisateurs de l'organisation).

Lorsque vous sélectionnez un livre ou un utilisateur et que vous cliquez sur OK, le nom du livre ou de l'utilisateur s'affiche dans le sélecteur de livre. Le symbole + indique que les enfants figurant dans la hiérarchie sont également sélectionnés.

Vous pouvez utiliser la case Inclure les sous-éléments pour contrôler l'inclusion des sous-livres ou des subordonnés dans leurs hiérarchies respectives.

REMARQUE : Les livres qui sont créés automatiquement lors de la création d'enregistrements partenaire actifs apparaissent dans le sélecteur de livre pour le type d'enregistrement partenaire uniquement.

Copie d'enregistrements

Pour la plupart des types d'enregistrements, vous pouvez créer un enregistrement en copiant un enregistrement existant. Lorsque vous copiez un enregistrement, les valeurs de certains champs sont copiées dans le nouvel enregistrement. C'est l'administrateur de la société qui détermine les valeurs de champ qui sont copiées dans le nouvel enregistrement. Cependant, les liens existants entre l'enregistrement copié et tout autre enregistrement ne sont pas copiés dans le nouvel enregistrement.

Lorsque vous copiez un enregistrement, vous pouvez modifier les valeurs copiées dans le nouvel enregistrement et ajouter des valeurs dans les champs qui ne comportent pas de valeurs provenant de l'enregistrement d'origine.

La procédure suivante explique comment copier un enregistrement.

Pour copier un enregistrement

- 1** Recherchez l'enregistrement à copier.
Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2** Dans la page Liste des types d'enregistrement, cliquez sur le lien du nom de l'enregistrement à copier.
CONSEIL : Pour de nombreux types d'enregistrement, l'option de copie est disponible sur la page Liste. Si cette option est disponible, sélectionnez-la sur la page Liste, puis passez à l'étape 4.
- 3** Dans la page Détails de l'enregistrement, cliquez sur Copier.
- 4** Dans la page Modification, saisissez les informations relatives au nouvel enregistrement.
Vous pouvez modifier les valeurs provenant de l'enregistrement d'origine et saisir les valeurs dans les champs vides.
- 5** Enregistrez le nouvel enregistrement.

Aperçu des enregistrements

Lorsque la fonctionnalité d'aperçu d'enregistrement est activée, vous pouvez afficher un aperçu des enregistrements depuis leurs liens à de nombreux emplacements dans Oracle CRM On Demand, notamment :

- Ma page d'accueil
- Pages d'accueil d'enregistrement
- Pages de listes d'enregistrement
- Pages de détails d'enregistrement (avec des listes d'enregistrements connexes)
- Barre d'actions

Selon vos paramètres d'aperçu d'enregistrement, la fenêtre d'aperçu s'ouvre lorsque vous posez le pointeur sur un lien vers un enregistrement ou lorsque vous cliquez sur une icône d'aperçu qui apparaît lorsque vous posez le pointeur sur un lien vers un enregistrement. La fenêtre d'aperçu présente la première section de la page détail de l'enregistrement.

Les paramètres d'aperçu d'enregistrement peuvent être définis au niveau de la société et par chaque utilisateur. Vos paramètres personnels remplacent ceux de la société.

Pour plus d'informations sur la définition du mode d'aperçu d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique [Paramétrage du mode d'aperçu d'enregistrement](#) (page 692). Pour plus d'informations sur la définition du

mode d'aperçu d'enregistrement au niveau de la société, reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112).

Pour prévisualiser un enregistrement

- Posez le pointeur sur le lien de l'enregistrement.
 - Si votre option d'aperçu d'enregistrement a la valeur Passer sur le lien, la fenêtre d'aperçu s'ouvre automatiquement.
 - Si votre option d'aperçu d'enregistrement a la valeur Cliquer sur l'icône Aperçu, une icône apparaît lorsque vous posez le pointeur sur le lien. Cliquez sur l'icône pour ouvrir la fenêtre d'aperçu.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas utiliser la fonctionnalité de modification en ligne ni la messagerie lorsqu'une fenêtre d'aperçu est ouverte.

Pour fermer la fenêtre d'aperçu

- Cliquez sur la croix dans la fenêtre d'aperçu ou sur la page derrière la fenêtre.

REMARQUE : Si vous déplacez le pointeur sur n'importe quel élément d'interface (hormis la fenêtre d'aperçu, le lien de l'enregistrement ou l'icône d'aperçu), la fenêtre d'aperçu se referme automatiquement après deux secondes.

Mise à jour des détails d'un enregistrement

En règle générale, vous pouvez mettre à jour les informations d'un enregistrement si vous en êtes le titulaire, si vous êtes le responsable du titulaire ou si ce dernier vous accorde un accès pour modifier l'enregistrement. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès aux enregistrements.

En outre, pour les enregistrements de solution, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Publier les solutions.

Vous pouvez mettre à jour les enregistrements en procédant comme suit :

- En modifiant les champs en ligne dans les pages de liste et de détail.

Votre administrateur peut activer ou désactiver la modification en ligne dans le profil de la société. Par défaut, la modification en ligne est activée.

REMARQUE : Parfois, lorsque vous modifiez un champ en ligne, vous pouvez être invité à accéder à la page de modification pour finaliser l'opération. C'est le cas lorsque vous devez modifier d'autres champs ou lorsqu'un processus métier est associé au champ que vous modifiez en ligne.
- Mettez à jour l'enregistrement dans sa page de modification.

Pour accéder à cette page, cliquez sur le lien Modifier d'un enregistrement dans la page de liste ou sur le bouton Modifier d'un enregistrement dans la page de détail.
- En important des enregistrements :

- Utilisation de l'assistant d'importation pour importer des données d'enregistrement à partir de fichiers de valeurs séparées par des virgules (CSV) externes si votre rôle utilisateur dispose du privilège Importation personnelle
- Utilisation de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand
- Utilisation de services Web pour synchroniser les enregistrements avec d'autres applications

Le type d'enregistrement que vous pouvez importer dépend des privilèges dont dispose votre rôle utilisateur. Pour plus d'informations sur l'importation d'enregistrements à partir de fichiers CSV externes et d'autres sources externes, voir [Outils d'import et d'export](#) (voir "[Outils d'importation et d'exportation](#)" page 1434).

Vous pouvez également modifier les champs dans des enregistrements liés dans la page de détail de l'enregistrement principal (si la modification en ligne est activée). Pour plus d'informations à ce sujet, voir [Mise à jour des enregistrements liés à partir des enregistrements principaux](#) (voir "[Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux](#)" page 76).

REMARQUE : Vous ne pouvez pas utiliser la fonctionnalité de modification en ligne lorsqu'une fenêtre d'aperçu est ouverte, ou pendant que vous vous servez de la messagerie.

La procédure suivante décrit comment mettre à jour les champs en ligne dans les pages de liste, les sections d'informations connexes et les pages de détail d'enregistrement. Pour vous permettre de mettre à jour les champs en ligne, la modification en ligne doit être activée.

Pour mettre les champs à jour en ligne

- 1 Dans les pages (complètes) de listes ou de détails d'enregistrements, placez le pointeur sur le champ à mettre à jour

Une icône de modification apparaît à droite du champ. L'icône change selon le type de champ. Si un champ de page de détails est en lecture seule, aucune information ne s'affiche si vous y placez le pointeur. Rien ne se passe non plus si vous cliquez dans le champ. Si un champ de page (complète) de listes est en lecture seule, aucune information ne s'affiche si vous y placez le pointeur. Lorsque vous cliquez sur le champ en lecture seule, un éditeur en ligne en lecture seule s'affiche.

- 2 Cliquez sur l'icône de modification ou sur le champ pour passer en mode modification en ligne.

Le fait de cliquer sur certains de ces champs n'a pas les mêmes effets que lorsque l'on clique sur l'icône de modification. Ainsi, si vous cliquez sur un champ de numéro de téléphone, un éditeur de texte s'affiche, dans lequel vous pouvez saisir directement le numéro. Si vous cliquez sur l'icône de modification, un éditeur s'affiche, dans lequel vous pouvez indiquer séparément le pays, l'indicatif, le numéro de téléphone et le numéro de poste.

- 3 Mettez à jour la valeur du champ.
- 4 Cliquez sur la coche verte ou appuyez sur la touche Entrée pour sauvegarder les modifications.

Cliquez sur la croix rouge ou appuyez sur la touche Echap pour annuler les modifications.

La procédure suivante décrit comment mettre à jour les détails d'un enregistrement dans une page de modification.

Pour mettre à jour les détails d'un enregistrement dans une page de modification

- 1** Cliquez sur le lien Modifier dans la page Liste des enregistrements, ou cliquez sur le bouton Modifier dans la barre de titre de la page Détails.
- 2** Dans la page Modification de l'enregistrement, mettez à jour les informations nécessaires.
- 3** Sauvegardez l'enregistrement :
 - Pour sauvegarder cet enregistrement et ouvrir la page Détails de l'enregistrement (dans laquelle vous pouvez lier des informations à cet enregistrement), cliquez sur Enregistrer.
 - Pour sauvegarder cet enregistrement, puis ouvrir la page Modification (dans laquelle vous pouvez créer un autre enregistrement), cliquez sur Enregistrer & Nouveau.

Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez lier un enregistrement à un autre. La liaison des enregistrements vous donne accès à toutes les informations connexes des enregistrements que vous visualisez. Par exemple, vous pouvez afficher une vue complète des informations client en liant des interlocuteurs, des opportunités et des activités à un enregistrement Compte. La liaison d'enregistrements est appelée *associations intelligentes* dans Oracle CRM On Demand.

La liaison permet d'associer des enregistrements entre eux, de sorte que vous-même et d'autres personnes possédant les droits d'accès à l'enregistrement en question ayez une vue complète des informations.

A propos des associations simples et multiples

Des associations simples ou multiples peuvent être créées entre les enregistrements. Par exemple, si votre administrateur a activé les associations multiples, vous pouvez lier plusieurs interlocuteurs à une tâche au moment où vous créez ou modifiez celle-ci. Si vous cliquez sur l'icône de recherche dans un champ d'interlocuteur de la fenêtre de modification d'une tâche, la fenêtre de recherche présente d'emblée les interlocuteurs liés au compte spécifié pour la tâche. Vous pouvez alors y sélectionner un ou plusieurs interlocuteurs à lier à la tâche. Cette procédure n'est pas possible pour toutes les associations. Elle n'est offerte que pour certains contrôles d'association configurés. Par exemple, si la valeur du champ Compte d'un enregistrement de tâche contient une valeur valide et que vous cliquez sur l'icône de recherche d'opportunités, aucun enregistrement n'est affiché dans la fenêtre, mais vous pouvez sélectionner une liste d'opportunités dans la liste déroulante.

Résolution automatique des valeurs de champ

Lorsque vous cherchez des enregistrements et qu'il existe une association unique, vous pouvez saisir le nom de l'enregistrement lié et l'application essaie automatiquement de résoudre l'association. Par exemple, lorsque vous créez une tâche, vous pouvez faire une saisie dans le champ Nom du compte. Lorsque vous sauvegardez votre saisie, l'application cherche automatiquement les comptes dont le nom correspond. Si un seul résultat est trouvé, le compte concerné est utilisé. Si aucun résultat n'est trouvé, ou au contraire qu'il en existe plusieurs, une fenêtre de recherche s'affiche dans laquelle vous pouvez poursuivre vos recherches et sélectionner le compte qui convient.

Liaison d'enregistrements depuis la page Détails

Dans la page Détails d'un enregistrement, l'application vous permet d'effectuer l'une des opérations suivantes :

- Lier (associer) un ou des enregistrements existants.
- Créer un enregistrement qui est lié automatiquement à l'enregistrement principal.

Les nouveaux enregistrements sont ajoutés à la base de données simultanément à leur liaison à l'enregistrement sélectionné. Par exemple, une activité que vous créez dans la page Leads - Détails est liée au lead, puis apparaît dans les pages d'activités.

REMARQUE : Vous pouvez également modifier certains champs dans des enregistrements liés dans la page de détail de l'enregistrement principal (si la modification en ligne est activée). Pour plus d'informations à ce sujet, voir [Mise à jour des enregistrements liés à partir des enregistrements principaux](#) (voir "Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux" page 76).

Pour lier un enregistrement existant à votre enregistrement sélectionné

- 1 Sélectionnez l'enregistrement principal (l'enregistrement auquel vous voulez lier de nouveaux enregistrements).
Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détails de l'enregistrement, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section voulue, puis cliquez sur Ajouter.
- 3 Cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ.
- 4 La fenêtre de recherche s'affiche, avec la liste des enregistrements disponibles.
- 5 Dans cette fenêtre, vous pouvez :
 - Utiliser une recherche filtrée rapide pour filtrer la liste (voir [Filtrage des listes](#) (voir "Filtrage de listes" page 87)).
 - Cliquer sur le lien Avancé pour filtrer la liste (son action est similaire à celle que décrit la rubrique [Utilisation de la recherche avancée](#) (page 51)).
 - Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
 - Cliquer sur Nouveau pour créer un nouvel enregistrement qui sera ajouté à la liste.
- 6 Pour sélectionner les enregistrements voulus, cliquez sur le lien de sélection, puis sur OK.
Si vous souhaitez sélectionner plusieurs enregistrements, cliquez sur Sélectionner autant de fois que nécessaire. Les enregistrements sont déplacés depuis la liste des enregistrements disponibles vers celle des enregistrements sélectionnés.
Le ou les enregistrements sélectionnés s'affichent dans la page Détails.

Pour créer un enregistrement et le lier à l'enregistrement sélectionné

- 1 Sélectionnez l'enregistrement principal (l'enregistrement auquel vous voulez lier de nouveaux enregistrements).
Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détails de l'enregistrement, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section voulue, puis cliquez sur Nouveau.
- 3 Dans la page de modification, créez un enregistrement lié à l'enregistrement principal.

Pour désassocier ou supprimer un enregistrement lié

- 1 Sélectionnez l'enregistrement principal.
Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détails de l'enregistrement, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section adéquate.
- 3 Dans la ligne dont vous souhaitez désassocier ou supprimer le lien, sélectionnez l'une des options suivantes dans le menu au niveau de l'enregistrement :
 - **Supprimer.** Cette option désassocie les enregistrements sans les supprimer.
 - **Suppr.** Cette option supprime l'enregistrement lié. Un enregistrement supprimé est placé dans la page Éléments supprimés et est supprimé définitivement de la base de données après 30 jours.

Exemples de types d'enregistrement liés à d'autres types d'enregistrement

Le tableau suivant montre quelques exemples de types d'enregistrement que vous pouvez lier à d'autres enregistrements dans Oracle CRM On Demand. Dans la colonne Informations, vous trouverez des instructions sur la façon de lier le type d'enregistrement à partir de la page Détails de l'enregistrement principal.

Les types d'enregistrement que vous pouvez lier à votre enregistrement sélectionné dépend du type d'enregistrement que vous utilisez, ainsi que de la personnalisation que vous ou vos responsables avez effectuée dans Oracle CRM On Demand. De plus, si vous utilisez une édition particulière de Oracle CRM On Demand, telle que Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management ou une édition de Oracle CRM On Demand propre à un secteur d'activité, vous pouvez lier d'autres types d'enregistrement.

Type d'enregistrement	Informations
Compte	Dans l'application standard, la section Compte est disponible sur les pages de détails pour les enregistrements Interlocuteur. Vous devrez peut-être ajouter cette section à votre présentation :

Type d'enregistrement	Informations
	<p>Pour lier un compte existant et effectuer le suivi du rôle qu'il tient par rapport à l'interlocuteur, cliquez sur Ajouter. Dans la page Ajouter un compte, sélectionnez le rôle qu'il tient pour cet interlocuteur, puis cliquez sur Enregistrer. Si le compte que vous souhaitez ajouter n'existe pas, vous pouvez l'ajouter en cliquant sur Nouveau dans la fenêtre de recherche. Pour consulter une description des champs, voir Champs de compte (page 219).</p> <p>Si le compte possède plusieurs rôles, cliquez sur Modifier les rôles dans la ligne appropriée, sélectionnez les rôles et enregistrez l'enregistrement.</p>
Partenaires/compte	<p>Dans l'application standard, la section Partenaires/compte s'affiche sur les pages de détails pour les enregistrements Compte. Vous devrez peut-être ajouter cette section à votre présentation :</p> <p>Pour lier un compte et en effectuer le suivi en tant que partenaire de cet enregistrement, cliquez sur Ajouter. Entrez alors les informations requises dans le formulaire de modification correspondant et sauvegardez l'enregistrement. Pour une description des champs, voir Suivi des partenaires et concurrents des comptes (page 211).</p>
Relations de comptes	Voir Suivi des relations entre comptes (page 213).
Equipe du compte	Voir Partage d'enregistrements (Equipes) (page 94).
Campagnes	<p>Dans les enregistrements Interlocuteur uniquement :</p> <p>Pour lier une campagne, cliquez sur Ajouter et sauvegardez l'enregistrement. Pour une description des champs, voir Champs de campagne (voir "Champs des campagnes" page 175).</p>
Concurrents	<p>Dans l'application standard, la section Concurrents apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Compte et Opportunité :</p> <p>Pour lier un compte et en effectuer le suivi en tant que concurrent de cet enregistrement, cliquez sur Ajouter. Entrez alors les informations requises dans le formulaire de modification correspondant et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir Suivi des partenaires et concurrents des comptes (page 211).</p>

Type d'enregistrement	Informations
Interlocuteurs	<p>Dans l'application standard, la section Interlocuteurs est réservée aux enregistrements Activité (tâches et rendez-vous). Vous devrez peut-être l'ajouter à votre présentation :</p> <p>Pour lier l'interlocuteur principal, cliquez sur Modifier et liez l'interlocuteur. Pour lier d'autres interlocuteurs à l'activité, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Interlocuteurs, cliquez sur Ajouter et créez le lien avec les enregistrements Interlocuteur.</p> <p>Dans l'application standard, la section Interlocuteurs apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Compte et Interlocuteur :</p> <p>Pour lier un nouvel interlocuteur, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans le formulaire Interlocuteurs - Modification et sauvegardez l'enregistrement.</p> <p>Pour lier un interlocuteur existant, cliquez sur Ajouter. Dans la page Listes d'interlocuteurs, sélectionnez un interlocuteur et cliquez sur Enregistrer. Si l'interlocuteur que vous souhaitez ajouter n'existe pas, vous pouvez l'ajouter en cliquant sur Nouveau dans la fenêtre de recherche. Pour consulter une description des champs, voir Champs d'interlocuteur (page 235).</p> <p>Dans l'application standard, la section Interlocuteurs apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Opportunité :</p> <p>Pour lier un interlocuteur existant à votre enregistrement d'opportunité, cliquez sur Ajouter. Dans le formulaire Listes d'interlocuteurs, sélectionnez un interlocuteur, définissez son rôle d'achat et cliquez sur Enregistrer. Si l'interlocuteur que vous souhaitez ajouter n'existe pas, vous pouvez l'ajouter en cliquant sur Nouveau dans la fenêtre de recherche. Pour consulter une description des champs, voir Champs d'interlocuteur (page 235).</p> <p>Vous devez sélectionner un rôle d'achat pour clarifier les responsabilités de l'interlocuteur au sein de la société, ainsi que l'influence qu'il a sur les décisions d'achat. Le rôle d'achat est essentiel pour l'analyse des rôles clés et pour la compréhension de l'environnement politique des ventes.</p> <p>REMARQUE : Vous pouvez lier le même interlocuteur à plusieurs opportunités ou plusieurs interlocuteurs à la même opportunité.</p>
Relations entre interlocuteurs	Voir Suivi des relations entre interlocuteurs (page 230).

Type d'enregistrement	Informations
Equipe de l'interlocuteur	<p>Dans les enregistrements Interlocuteur uniquement :</p> <p>Pour que d'autres employés puissent voir l'enregistrement Interlocuteur, cliquez sur Ajouter des utilisateurs. Dans la fenêtre Equipe de l'interlocuteur - Ajouter des utilisateurs, sélectionnez le nom de l'utilisateur et les droits d'accès de l'utilisateur pour l'enregistrement (dans le champ Accès interlocuteur), puis sauvegardez vos modifications. Pour plus d'informations sur le partage d'enregistrements, voir Partage d'enregistrements (Equipes) (page 94).</p>
Leads	<p>Dans l'application standard, la section Leads apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements de campagne :</p> <p>Pour lier un nouveau lead, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans le formulaire Leads - Modification, puis sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir Champs de lead (page 193).</p>
Remarques	<p>Dans l'application standard, la section Remarques apparaît dans les pages de détails pour les types d'enregistrement prenant en charge la fonctionnalité de remarques :</p> <p>Pour lier une nouvelle remarque, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans le formulaire de remarques de l'enregistrement, puis sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir Ajout de remarques (page 98).</p>
Activités ouvertes	<p>Dans l'application standard, cette section apparaît dans les pages de détails pour la plupart des enregistrements :</p> <p>Pour lier un nouveau rendez-vous ou une nouvelle tâche, cliquez sur Nouveau R.D.V. ou Nouvelle tâche dans la barre de titre. Entrez alors les informations requises dans le formulaire de modification correspondant et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir Champs d'activité (page 163).</p> <p>Vous pouvez lier plusieurs activités à votre enregistrement sélectionné. Si une heure est associée à une activité, cette dernière apparaît dans la liste des activités et dans le Calendrier.</p> <p>Les utilisateurs ayant une visibilité sur l'enregistrement sélectionné peuvent également voir les activités qui lui sont liées, notamment celles dont d'autres personnes sont titulaires ou qui leur ont été affectées. Pour plus d'informations sur l'utilisation des listes d'activités, voir Utilisation des listes d'activités (page 138).</p>

Type d'enregistrement	Informations
Opportunités	<p>Pour lier une nouvelle opportunité, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans le panneau Opportunité - Modification et sauvegardez l'enregistrement. Pour une description des champs, voir Champs d'opportunité (page 258).</p> <p>REMARQUE : Pour lier une opportunité à un lead, convertissez le lead associé à la campagne en opportunité. Pour plus d'informations, voir Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités (page 188).</p>
Partenaires d'opportunité	<p>Dans l'application standard, la section Partenaires d'opportunité apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Compte et Opportunité :</p> <p>Pour lier un compte et en effectuer le suivi en tant que partenaire de cet enregistrement, cliquez sur Ajouter. Entrez alors les informations requises dans le formulaire de modification correspondant et sauvegardez l'enregistrement. Pour une description des champs, voir Suivi des partenaires et concurrents des opportunités (page 245).</p>
Recommandation	Voir Ajout de recommandations (page 233).
Solutions connexes	<p>Dans l'application standard, la section Solutions connexes apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements de solution :</p> <p>Pour ajouter une solution, cliquez sur Ajouter une solution, puis sélectionnez une solution existante dans la fenêtre de recherche. Vous pouvez ajouter autant de solutions que vous le souhaitez. Vous pouvez lier des solutions entre elles si elles partagent des informations connexes ou si elles concernent un thème connexe. Pour créer une solution, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.</p> <p>REMARQUE : Vous pouvez consulter des demandes d'assistance liées dans la page Solutions - Détails, mais vous devez les lier dans la page Demandes d'assistance - Détails.</p>
Demandes d'assistance	<p>Dans l'application standard, la section Demandes d'assistance apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Compte et Interlocuteur :</p> <p>Pour lier une nouvelle demande d'assistance, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans le formulaire Demandes d'assistance - Modification et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir Champs de demande d'assistance (voir "Champs de demandes d'assistance" page 315).</p>

Type d'enregistrement	Informations
Solutions	<p>Dans l'application standard, la section Solutions apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Demande d'assistance :</p> <p>Pour lier une solution, cliquez sur Ajouter. Dans la fenêtre de recherche, vous pouvez cliquer sur le lien ID solution pour lier une solution existante ou sur Nouveau pour créer une solution. Pour une description des champs, voir Champs de solution (voir "Champs des solutions" page 324).</p> <p>CONSEIL : Avant de créer des solutions, vérifiez dans la page Liste de solutions que la solution en question n'est pas déjà en attente de publication par votre responsable. La fenêtre de recherche ne contient que les solutions marquées Publié et ayant le statut Approuvé.</p>
Equipe	<p>La section Equipe n'apparaît pas par défaut sur les pages de détails d'enregistrement dans l'application standard, mais l'administrateur de votre société peut l'ajouter à certains types d'enregistrement :</p> <p>Pour que d'autres employés puissent voir cet enregistrement, cliquez sur Ajouter des utilisateurs. Dans la fenêtre Equipe - Ajouter des utilisateurs, sélectionnez le nom de l'utilisateur.</p> <p>REMARQUE : Si le titulaire de l'enregistrement fait partie d'un groupe (défini par l'administrateur de votre société), les membres du groupe apparaissent automatiquement dans la section Informations liées à l'équipe.</p> <p>Pour plus d'informations, voir Partage d'enregistrements (Equipes) (page 94).</p>
Utilisateur	<p>La section Utilisateur n'apparaît pas par défaut sur les pages de détails d'enregistrement dans l'application standard, mais l'administrateur de votre société peut l'ajouter à certains types d'enregistrement :</p> <p>Pour effectuer le suivi d'un autre employé participant à une tâche, dans la section Utilisateurs de la page Tâches - Détails, cliquez sur Ajouter. Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez l'utilisateur.</p> <p>REMARQUE : Contrairement à la fonctionnalité Equipe, si le titulaire de l'enregistrement fait partie d'un groupe (défini par l'administrateur de votre société), les membres du groupe n'apparaissent pas automatiquement dans la section Equipe – Informations connexes. La liste d'utilisateurs n'a aucune incidence sur la visibilité sur les enregistrements ; elle sert uniquement à des fins de suivi.</p>

Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux

Vous pouvez mettre à jour les champs d'un enregistrement lié à partir de l'enregistrement principal en procédant comme suit :

- En modifiant les champs de l'enregistrement lié dans la page de détail de l'enregistrement principal (si la modification en ligne est activée).

Dans la plupart des cas, vous pouvez modifier les champs des enregistrements liés à partir de la page de détail de l'enregistrement principal. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les types de champ suivants :

- les champs qui n'apparaissent pas dans la page de détail de l'enregistrement lié lui-même ;
- les champs calculés, par exemple, Nom complet ;
- les champs en lecture seule dans la page Modifier de l'enregistrement lié.

En outre, lorsque le même enregistrement lié apparaît sous plusieurs enregistrements principaux, les champs faisant partie de la relation sont modifiables. En revanche, les champs appartenant à l'enregistrement lié lui-même ne le sont pas. Par exemple, dans la liste liée Equipe du compte d'un enregistrement Compte, le champ Rôle de l'équipe est modifiable car il fait partie de la relation entre le compte et le membre d'équipe. En revanche, les champs Nom de famille et Prénom ne le sont pas car ils appartiennent à l'enregistrement de l'utilisateur (du membre de l'équipe).

- En ouvrant la page Modifier de l'enregistrement lié depuis la page de détail de l'enregistrement principal, et en mettant les champs à jour dans cette page.

La procédure ci-après décrit comment mettre à jour un enregistrement lié dans la page de détail de l'enregistrement principal.

Pour mettre à jour un enregistrement lié dans la page de détail de l'enregistrement principal

- Dans la page de détail de l'enregistrement principal, faites défiler l'affichage jusqu'à la section appropriée et modifiez les champs selon les besoins.

REMARQUE : Si l'enregistrement à modifier n'apparaît pas dans la page, cliquez sur le lien [Afficher la liste complète](#) pour voir tous les enregistrements liés de ce type, puis modifiez les champs de l'enregistrement dans la page de liste.

Pour plus d'informations sur la modification des champs en ligne, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

La procédure ci-après décrit comment ouvrir un enregistrement lié depuis la page de détail de l'enregistrement principal.

Pour ouvrir un enregistrement lié depuis la page de détail de l'enregistrement principal

- 1 Dans la page de détail de l'enregistrement principal, faites défiler l'affichage jusqu'à la section appropriée.
- 2 Cliquez sur le lien Modifier de l'enregistrement (s'il est fourni) ou sur le lien du nom de l'enregistrement lié.

REMARQUE : Si l'enregistrement à modifier n'apparaît pas dans la page, cliquez sur le lien [Afficher la liste complète](#) pour voir tous les enregistrements liés de ce type.

- 3** Lorsque la page de modification ou de détail de l'enregistrement lié s'ouvre, mettez à jour les détails de ce dernier.

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

Page Enregistrements favoris

La page Enregistrements favoris affiche vos enregistrements favoris. Pour accéder à cette page, cliquez sur [Afficher la liste complète](#) dans la section Enregistrements favoris de la barre d'actions. Les tâches pouvant être effectuées à partir de cette page sont décrites dans le tableau suivant.

Pour	Effectuez cette procédure
Modifier la séquence des enregistrements	Dans la barre de titre des enregistrements favoris, cliquez sur le bouton Gérer les favoris. Dans la page Gérer les favoris, modifiez la séquence des enregistrements afin d'obtenir l'ordre voulu. Les enregistrements s'affichent dans le nouvel ordre défini dans la barre d'actions et dans la page Enregistrements favoris.
Supprimer un enregistrement de la liste des favoris	Dans la ligne correspondant à l'enregistrement que vous voulez supprimer, cliquez sur le lien Supprimer.
Afficher les détails d'un enregistrement	Cliquez sur le nom de l'enregistrement pour afficher la page Détails de l'enregistrement.
Naviguer dans la liste	Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
Afficher plus ou moins d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, au bas de la page, sélectionnez le nombre d'enregistrements à afficher simultanément.

Utilisation des listes

Vous pouvez limiter le nombre d'enregistrements que vous voyez en créant des listes filtrées pour plusieurs types d'enregistrement. Une liste filtrée permet d'afficher un sous-ensemble d'enregistrements correspondant aux critères définis pour la liste.

Oracle CRM On Demand propose des listes filtrées standard pour plusieurs types d'enregistrement, qui apparaissent dans la page d'accueil de l'enregistrement. Les listes personnalisées que vous et vos responsables créez sont ajoutées à cette section Liste.

Lorsque vous sélectionnez une liste filtrée, la liste des enregistrements qui répond aux critères, s'ouvre dans la page Liste des enregistrements. Vous pouvez choisir d'afficher simultanément les 25, 50, 75 ou 100 premiers enregistrements sur la page. L'option sélectionnée est conservée dans les pages Liste de tous les types d'enregistrement jusqu'à ce que vous la changiez. Lorsque vous parcourez une liste, l'enregistrement survolé par votre curseur est mis en surbrillance via un changement de la couleur de l'arrière-plan.

Si le nombre d'enregistrements dans la liste est trop important pour être affichés sur une page, les possibilités suivantes existent :

- Vous pouvez cliquer sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, la page précédente, la première page ou la dernière page de la liste.
- La dernière page de la liste affiche une page entière d'enregistrements et le nombre d'enregistrements affichés sur la dernière page de la liste dépend du nombre d'enregistrements que vous choisissez d'afficher dans votre page de liste. Ainsi, certains des enregistrements qui apparaissent sur la dernière page de la liste peuvent également apparaître sur l'avant-dernière page.

Par exemple, supposons qu'une liste contienne un total de 40 enregistrements et que vous choisissiez d'afficher 25 enregistrements sur la page de liste. Les enregistrements s'affichent sur deux pages de liste. La première page de la liste affiche les 25 premiers enregistrements tandis que la dernière page de la liste affiche les 25 derniers enregistrements de la liste. Dans cet exemple, 10 des enregistrements de la liste apparaissent à la fois sur la première page et sur la dernière.

Voici les opérations que vous pouvez effectuer à partir des pages de listes.

- Trier les enregistrements.
- Consulter plusieurs enregistrements en un coup d'oeil.
- Rechercher un enregistrement à consulter, supprimer ou mettre à jour.
- Mettre les champs à jour dans la page Liste en ligne.
- Créer de nouveaux enregistrements.

REMARQUE : Pour des raisons de performances, certains champs personnalisés ne peuvent pas être utilisés pour le tri des listes.

De plus, vous pouvez utiliser le menu au niveau de l'enregistrement (en regard de chaque nom d'enregistrement) pour effectuer différentes actions sur les enregistrements répertoriés, dont toutes les opérations suivantes ou certaines d'entre elles :

- Ouvrir la page Modifier pour l'enregistrement (en sélectionnant l'option Modifier). Vous avez la possibilité de modifier tous les champs de l'enregistrement.
- Créer un nouvel enregistrement en copiant celui qui existe. L'administrateur de votre société détermine quelles valeurs de champ sont automatiquement copiées dans le nouvel enregistrement.
- Supprimer un enregistrement.

Si trop d'enregistrements apparaissent sur la page, vous pouvez filtrer davantage la liste. Pour plus d'informations sur le filtrage rapide des listes, voir [Filtrage de listes](#) (page 87). Vous pouvez également ajouter la liste aux Listes préférées de la barre d'actions en cliquant sur l'icône Favoris.

Chaque liste filtrée est propre au type d'enregistrement, par exemple aux opportunités ou aux comptes. Tous les employés peuvent créer des listes filtrées pour leur usage personnel, mais vous devez disposer du rôle adéquat pour pouvoir créer des listes publiques disponibles pour tous les employés.

REMARQUE : Une liste que vous ou vos responsables avez créée ne s'affiche que dans la langue dans laquelle elle a été créée. Si vous passez à une autre langue, elle n'est pas ajoutée aux listes dans les autres langues prises en charge par l'application. Seules les listes filtrées par défaut s'affichent dans toutes les langues. Par exemple, si un responsable italien crée une liste et si une personne de son équipe utilise la version espagnole du produit, cette personne ne verra pas la liste récemment créée.

A propos de la création de signets pour les pages de liste

Dans la plupart des listes, les pages partagent la même URL. Ainsi, lorsque vous créez un signet pour une page de la liste, le signet ouvre toujours la liste sur la page ouverte lorsque vous avez accédé pour la première fois à la liste (généralement la première page de la liste). De même, lorsque vous copiez l'URL à partir du champ d'adresse d'une page de la liste puis la collez dans le champ d'adresse de votre navigateur, la liste s'ouvre sur la page ouverte lorsque vous avez accédé à la liste pour la première fois.

Par exemple, lorsque vous ouvrez une liste à partir d'un lien de la liste sur la page d'accueil Compte, la liste s'ouvre sur la première page. Si vous accédez à la troisième page de la liste et créez un signet pour cette page, ce nouveau signet ouvrira la liste à la première page (à savoir, la page ouverte lorsque vous avez accédé à la liste pour la première fois).

REMARQUE : Si vous avez créé un signet pour une page spécifique de la liste dans Oracle CRM On Demand Version 18 ou antérieure, ce signet ouvre la liste à la page sur laquelle vous l'avez créé. Par exemple, si vous avez créé un signet pour la cinquième page d'une liste dans Oracle CRM On Demand Version 18, ce signet ouvre la liste à la cinquième page. Toutefois, si vous accédez ensuite à la sixième page de la liste et créez un nouveau signet sur cette page, le nouveau signet ouvrira la liste à la cinquième page (à savoir, la page ouverte lorsque vous avez accédé à la liste à partir du signet créé dans Oracle CRM On Demand Version 18).

Options de gestion des listes

Dans la page de liste de la plupart des types d'enregistrement figure un bouton Menu offrant certaines (ou l'ensemble) des options suivantes :

- **Suppression de lot.** Suppression de l'ensemble des enregistrements d'une liste. Voir [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 113).
- **Affectation de livre par lot.** Ajout (ou suppression) d'enregistrements à un livre. Voir [Affectation d'enregistrements aux livres](#) (page 1342).
- **Exporter la liste.** Exportation d'une liste à sauvegarder sur votre ordinateur. Voir [Exportation d'enregistrements dans des listes](#) (page 91).
- **Mise à jour en masse.** Mise à jour simultanée d'un certain nombre d'enregistrements. Voir [Mise à jour de groupes d'enregistrements](#) (page 96).
- **Planification de visites en masse.** Création d'une visite planifiée pour un ou plusieurs clients, voir [Planification de visites en masse](#) (page 152).
- **Nombre d'enregistrements** Comptage du nombre d'enregistrements d'une liste, voir [Comptage du nombre d'enregistrements dans les listes](#) (page 91).
- **Préciser la liste.** Amélioration d'une liste filtrée. Voir [Création et amélioration de listes](#) (page 83).
- **Afficher le filtre de la liste.** Affichage des informations importantes. Voir [Page Afficher les listes](#) (voir "Page Afficher la liste" page 90). Vous pouvez également accéder à cette page en cliquant sur Afficher dans la page Gérer les listes.

- **Gérer les listes** Gestion des listes du type d'enregistrement. Voir [Page Gérer les listes](#) (page 89).
- **Créer une liste.** Création d'une liste filtrée. Voir [Création et amélioration de listes](#) (page 83).
- **Sauvegarder la liste.** Sauvegarde de la liste. Lorsque vous cliquez sur Sauvegarder la liste, une page offrant différentes options de sauvegarde s'affiche directement.

Accès aux options de gestion des listes

La façon dont vous accédez aux options de gestion des listes varie en fonction du type d'enregistrement, comme l'indique le tableau suivant :

Type d'enregistrement	Etapes
Types d'enregistrement principal (sur les onglets)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur l'onglet correspondant à l'enregistrement voulu, en haut de la page. 2 Dans la section Listes, cliquez sur une liste. 3 Cliquez sur le bouton de menu et sélectionnez l'option qui vous intéresse. <p>Pour accéder à la page Nouvelle liste, vous pouvez également procéder comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur l'onglet correspondant à l'enregistrement voulu, en haut de la page. 2 Dans la barre de titre de la liste, cliquez sur le bouton Nouveau. <p>REMARQUE : Les listes des communications correspondent à des types d'activités spécifiques. Par conséquent, vous devez utiliser la page des listes d'activités pour créer des listes des communications supplémentaires. Les listes des communications ne sont disponibles que si votre société utilise le centre d'appels.</p>
Activités	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur l'onglet Calendrier. 2 Dans la section Tâches ouvertes, cliquez sur le lien Afficher la liste complète. 3 Cliquez sur le bouton de menu et sélectionnez l'option qui vous intéresse.
Alertes	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur l'onglet Accueil. 2 Dans la partie inférieure de la section Alertes de Ma page d'accueil, cliquez sur le lien Afficher la liste complète. 3 Cliquez sur le bouton de menu et sélectionnez l'option qui

Type d'enregistrement	Étapes
	<p>vous intéresse.</p> <p>REMARQUE : Si aucune alerte n'est émise, le lien Afficher la liste complète n'apparaît pas.</p>
Pièces jointes	<p>Uniquement disponible si votre rôle inclut le privilège Gérer les pièces jointes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 En haut de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin. 2 Cliquez sur le lien Gestion de contenu. 3 Dans la page Gestion de contenu, cliquez sur le lien Gérer les pièces jointes. 4 Dans la page Gérer les pièces jointes, cliquez sur le bouton Créer une liste.
Utilisateurs	<p>Uniquement disponible si votre rôle inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 En haut de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin. 2 Cliquez sur le lien Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès. 3 Cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs. 4 Cliquez sur le bouton de menu et sélectionnez l'option qui vous intéresse.
Catégories de produits	<p>Disponible uniquement lorsque votre rôle inclut le privilège Gérer le contenu.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 En haut de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin. 2 Cliquez sur le lien Gestion de contenu. 3 Dans la page Gestion de contenu, cliquez sur le lien Catégories de produits. 4 Cliquez sur le bouton de menu et sélectionnez l'option qui vous intéresse.

Type d'enregistrement	Étapes
Produits	<p>Disponible uniquement lorsque votre rôle inclut le privilège Gérer le contenu.</p> <ol style="list-style-type: none">1 En haut de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.2 Cliquez sur le lien Gestion de contenu.3 Dans la page Gestion de contenu, cliquez sur le lien Produits.4 Cliquez sur le bouton de menu et sélectionnez l'option qui vous intéresse.

Listes filtrées standard

Pour consulter une description des listes filtrées standard, voir Utilisation de la page d'accueil *type d'enregistrement* pour chaque type d'enregistrement. Par exemple :

- [Utilisation de la page d'accueil Leads](#) (page 182)
- [Utilisation de la page d'accueil Compte](#) (page 202)
- [Utilisation de la page d'accueil Interlocuteurs](#) (page 223)
- [Utilisation de la page d'accueil Opportunité](#) (page 242)
- [Utilisation de la page d'accueil Demandes d'assistance](#) (page 309)

Pour ouvrir une liste

- 1 Cliquez sur l'onglet correspondant à l'enregistrement voulu.

REMARQUE : Pour consulter les listes d'activités, cliquez sur l'onglet Calendrier, puis sur le lien Afficher la liste complète dans la section Tâches ouvertes. Pour plus d'informations sur l'utilisation des listes d'activités, voir [Utilisation des listes d'activités](#) (page 138).

- 2 Dans la section Listes de la page d'accueil de l'enregistrement, sélectionnez la liste que vous voulez utiliser.

Modification de l'ordre d'affichage des listes dans votre page d'accueil

Vous pouvez procéder comme indiqué ci-après. Vous pouvez également cliquer sur Menu dans une page de liste et sélectionner Gérer les listes pour accéder au bouton Ordre des listes.

Pour modifier l'ordre d'affichage des listes dans votre page d'accueil

- 1 Cliquez sur l'onglet correspondant à l'enregistrement voulu.
- 2 Dans la partie inférieure de la section Listes de l'enregistrement, cliquez sur le lien Gérer les listes.
- 3 Cliquez sur le bouton Ordre des listes.
- 4 Dans la liste Listes devant figurer dans la page d'accueil, aidez-vous des flèches pour modifier l'ordre des listes.
- 5 Cliquez sur Enregistrer.

Les listes s'affichent dans l'ordre que vous avez configuré dans la page d'accueil de l'enregistrement. Seules les 10 premières listes s'affichent dans la page d'accueil.

Création et amélioration de listes

Lorsque vous créez ou affinez une liste d'enregistrements, votre rôle d'utilisateur détermine les champs que vous pouvez rechercher et ceux que vous pouvez afficher dans la liste, comme suit :

- Si le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes est activé dans votre rôle d'utilisateur, vous pouvez rechercher et afficher tous les champs sur les enregistrements renvoyés.

REMARQUE : Nous recommandons aux administrateurs de société de ne pas activer le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes pour la plupart des rôles d'utilisateur. Si ce privilège n'est pas activé, les champs non utilisés par votre société ne sont pas visibles dans les pages de recherche et de listes. Seuls les champs intéressants pour vos utilisateurs sont visibles, ce qui rend l'interface plus claire.
- Si le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes n'est pas activé dans votre rôle d'utilisateur, vous pouvez rechercher et afficher uniquement les champs affichés sur la mise en page de détails affectée à votre rôle d'utilisateur pour un type d'enregistrement donné. Si l'administrateur de votre société a défini des mises en page dynamiques pour le type d'enregistrement affecté à votre rôle d'utilisateur, vous pouvez rechercher et afficher tous les champs affichés sur les différentes mises en page dynamiques affectées à votre rôle d'utilisateur. (*Les présentations dynamiques* sont des mises en page qui affichent différents ensembles de champs pour les différents enregistrements de même type, en fonction de la valeur de liste de sélection que vous sélectionnez dans un certain champ de l'enregistrement.)

Cependant, lorsque vous précisez une liste créée avant la version 18 d'Oracle CRM On Demand, vous pouvez rechercher et afficher tous les champs déjà inclus dans la liste, ainsi que les champs affichés dans la mise en page de détails affectée à votre rôle d'utilisateur.

Avant de commencer. Lorsque vous créez une liste, vous devez entrer les champs et valeurs des critères que vous définissez. Vous pouvez vouloir d'abord ouvrir la page de modification de l'enregistrement et noter les noms et valeurs de champ exacts tels qu'ils sont utilisés dans Oracle CRM On Demand. Sinon, votre liste filtrée risque de ne pas sélectionner les enregistrements corrects. Vous pouvez également imprimer la page de détails de l'enregistrement pour capturer les noms de champs exacts. Toutefois, les valeurs des listes déroulantes ne figurent pas sur cette impression.

Pour définir une liste

- 1 Créer une liste ou accédez à la page Préciser la liste pour une liste existante.

Pour la plupart des types d'enregistrement, la page Liste comporte un bouton Menu incluant la possibilité de créer une nouvelle liste ou de préciser une liste existante. Pour plus d'informations sur l'accès aux options de gestion des listes, voir [Utilisation des listes](#) (page 77).

- 2 Dans la page Nouvelle liste ou Préciser la liste, dans la section Rechercher dans, sélectionnez l'une des options suivantes :

- Jeu d'enregistrements
- Livre

REMARQUE : La section Rechercher dans n'est pas affichée pour les types d'enregistrement qui n'ont pas de titulaire, par exemple les types d'enregistrement Produit et Utilisateur. L'option Livre de la section Rechercher dans est uniquement disponible si la fonction Livre est activée pour votre société.

- 3 Si vous sélectionnez l'option Jeu d'enregistrements, sélectionnez l'une des options suivantes de la liste du champ Jeu d'enregistrements :

- **Enreg. visibles par moi.** Inclut les enregistrements pour lesquels vous disposez au moins du droit d'affichage comme défini par votre hiérarchie des rapports, par le niveau d'accès de votre rôle ainsi que par le niveau d'accès pour les enregistrements partagés.
- **Tous mes enregistrements.**
- **Tous les enregistrements correspondants à l'équipe dont je fais partie.** Inclut uniquement les enregistrement dans la liste filtrée lorsque l'une des conditions suivantes s'applique :
 - Vous êtes titulaire des enregistrements.
 - Vous partagez les enregistrements avec le titulaire via la fonctionnalité Equipe.
 - Vous partagez les enregistrements via la fonctionnalité d'affectation de groupes pour les comptes, les activités, les interlocuteurs, les foyers, les opportunités et les portefeuilles.
- **Tous les enregistrements que moi-même ou mes subordonnés possédons.**
- **Tous les enregistrements correspondant à l'équipe dont moi-même ou mes subordonnés faisons partie.**
- **Mon livre par défaut.** Le paramètre par défaut pour le sélecteur de livre, tel que défini par l'administrateur de votre société.

- 4 Si vous sélectionnez l'option Livre, sélectionnez un livre, un utilisateur ou un délégué dans le sélecteur de livres.

Pour plus d'informations, voir [Utilisation du Sélecteur de Livre](#) (page 63).

- 5 Dans la section Choisir la prise en compte de la différence majuscules/minuscules, cochez la case Casse non prise en compte, si nécessaire.

Si cette case est cochée, les champs dans lesquels la recherche n'est pas sensible à la casse apparaissent en bleu dans la section Saisir les critères de recherche.

- 6 Dans la section de saisie des critères de recherche, effectuez les opérations suivantes :

a Sélectionnez un champ dans la liste Champ.

Les champs sont pré-remplis avec les valeurs des champs de recherche ciblée correspondant au type d'enregistrement.

Certains champs sont optimisés pour améliorer les performances des recherches et du tri de listes. Ces champs optimisés apparaissent en texte vert dans la liste des champs de recherche. Si vos critères de recherche contiennent un champ qui n'est pas optimisé pour la recherche, les recherches risquent d'être plus lentes.

Si le champ d'adresse dont vous avez besoin ne s'affiche pas dans la liste déroulante, sélectionnez l'adresse correspondante affichée dans la table suivante ou dans [A propos de la correspondance des pays et des adresses](#) (page 1438).

REMARQUE : Les champs listés dans cette table peuvent ne pas s'appliquer à tous les pays ou paramètre locaux.

Pour filtrer la liste par rapport à ce champ	Sélectionnez ce champ dans la liste déroulante
Numéro de rue Adresse 1 Chome	Numéro/Rue
Ku	Adresse 2
Etage District	Adresse 3
Shi/Gun	Ville
Colonie/Section Code CEDEX Adresse 4 URB Commune	Boîte postale/Code de tri
Etat MEX Etat BRA Commune Partie du territoire Ile Préfecture Région Emirat Oblast (région)	Province
Code insulaire Boîte postale Code postal	Code postal

b Entrez les conditions, les valeurs de filtre et les opérateurs (ET, OU) qui définissent le filtre.

Si vous précisez une liste, les champs contiennent déjà des critères que vous pouvez encore préciser.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des conditions de filtre, voir [A propos des conditions de filtre](#) (page 57).

CONSEIL : Pour créer une liste des demandes d'assistance sans titulaire, sélectionnez le champ ID de titulaire, la condition de filtre Egal à et n'indiquez aucune valeur. Cette approche générale vous permet également de créer d'autres listes nulles.

ATTENTION : Lorsque vous entrez des valeurs de filtre, vérifiez que vous respectez les règles décrites dans la rubrique [A propos des valeurs de filtre](#) (page 62) sinon les enregistrements corrects risquent de ne pas être inclus dans la liste.

Exemples

Comptes : Si vous voulez créer une liste filtrée de comptes situés au Canada et dont le chiffre d'affaires annuel est supérieur à 100 000 000 dollars, vous devez renseigner le formulaire de la manière suivante :

Champ	Condition	Valeur(s)	
Chiffre d'affaires annuel	Supérieur à	100000000	AND
Pays	Egal à	Canada	

Leads : Si vous voulez créer une liste filtrée de leads ayant un chiffre d'affaires potentiel supérieur à 100 000 dollars et une évaluation égale à A ou B, vous devez renseigner le formulaire de la manière suivante :

Champ	Condition	Valeur(s)	
CA potentiel	Supérieur à	100000	AND
Classement	Inférieur à	C	

7 Pour la section Colonnes à afficher et ordre de tri :

- a Choisissez les champs à afficher sous forme de colonne dans les résultats de recherche en les déplaçant de la liste des champs disponibles vers celle des champs sélectionnés. Utilisez les flèches Haut ou Bas pour changer l'ordre des champs sélectionnés.
- b Sélectionnez un champ de tri par défaut dans la liste déroulante Triées par : et cliquez sur Croissant ou Décroissant pour choisir l'ordre de tri.

Certains champs sont optimisés pour améliorer les performances des recherches et du tri de listes. Ces champs optimisés apparaissent en texte vert dans la liste des champs de tri. Si vous sélectionnez un champ qui n'est pas optimisé comme le champ de recherche par défaut, la recherche risque d'être plus lente.

REMARQUE : Pour cette étape, vous ne pouvez pas sélectionner un champ de type case à cocher comme champ de tri. Cependant, une fois la liste créée, vous pouvez cliquer sur l'en-tête de la colonne pour trier les champs en fonction des valeurs de la case à cocher.

8 (Facultatif) Pour afficher les résultats obtenus avec vos critères de recherche, cliquez sur Exécuter.

La page Liste affiche les résultats de vos critères de recherche. Vous pouvez ensuite cliquer sur le bouton Menu dans la barre de titre, puis sélectionner Enregistrer la liste ou Affiner la liste pour enregistrer votre liste.

- 9 Cliquez sur Sauvegarder et renseignez les champs de la section des options de sauvegarde :

Champ	Commentaire
Nom de la liste	Entrez le nom de la liste (50 caractères au maximum). Dans le nom de la liste, vous pouvez utiliser tous les symboles et signes de ponctuation à l'exception des guillemets (""). Les listes sont classées par ordre alphabétique. Par conséquent, il est important de mettre le mot le plus pertinent au début du nom.
Description	Entrez une description (251 caractères maximum).
Liste - Accessibilité	Si votre rôle inclut le privilège Définir les listes publiques, sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ■ Privé. Vous permet d'être le seul à voir la liste filtrée. ■ Public. Permet à tous les employés de voir la liste. Les listes publiques apparaissent dans la page d'accueil de l'enregistrement pour tous les employés de la société. ■ Spécifique au rôle. La liste n'est disponible que pour les utilisateurs ayant un rôle spécifique.

- 1 Cliquez sur Enregistrer et exécuter.

La liste filtrée que vous avez créée figure dans la liste déroulante située dans la barre de titre de cette page et dans la section Listes de la page d'accueil de l'enregistrement.

CONSEIL : Si un message s'affiche pour indiquer que votre demande de liste a expiré, précisez les critères de liste et réessayez. Vous trouverez également des informations supplémentaires sur l'optimisation des recherches et des listes sur le site Web Formation et Support. Pour accéder à ce site, cliquez sur le lien Formation et Support en haut de la page Oracle CRM On Demand.

Filtrage de listes

Dans une page de liste, deux possibilités s'offrent à vous pour filtrer rapidement les enregistrements qu'elle contient :

- Utiliser les contrôles de recherche alphabétique pour filtrer sur une colonne en particulier
- Utiliser une recherche filtrée rapide

Par défaut, les pages de liste présentent les contrôles de recherche alphabétique, mais vous pouvez afficher les contrôle de filtrage rapide en cliquant sur l'icône de filtre. Pour revenir aux contrôles de recherche alphabétique, vous pouvez cliquer sur l'icône ABC. Les contrôles de recherche affichés sont conservés d'une session à l'autre.

Pour effectuer un filtrage avancé, vous pouvez aussi cliquer sur le bouton Menu de la barre de titre, puis sur Préciser la liste.

Vous pouvez également limiter les enregistrements faisant l'objet d'une recherche en sélectionnant un livre ou un utilisateur à l'aide du sélecteur de recherche. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Utilisation du Sélecteur de recherche](#) (voir "[Utilisation du Sélecteur de Livre](#)" page 63).

Recherche alphabétique

La recherche alphabétique vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Cliquer sur une lettre dans la barre alphabétique pour afficher uniquement les enregistrements commençant par cette lettre.
- Saisir des caractères dans le champ textuel et cliquer sur Atteindre pour trouver les enregistrements commençant par ces caractères. Vous pouvez utiliser des caractères génériques. Reportez-vous à la rubrique [A propos des valeurs de filtre](#) (page 62).
- Cliquer sur l'en-tête d'une colonne pour trier les enregistrements en fonction de cette colonne. La présence d'une flèche en regard d'un en-tête de colonne indique que le tri est basé sur cette dernière, et précise l'ordre de tri (croissant ou décroissant). Par défaut, la colonne située à l'extrême gauche fait office de base de recherche pour les enregistrements.

La recherche alphabétique ne tient pas compte de la casse, et n'a aucun effet sur les critères de recherche utilisés pour préciser une liste.

Il peut arriver que la barre alphabétique soit inactive (ses caractères ne sont pas des liens hypertexte), car l'ordre de tri par défaut dépend d'une colonne avec laquelle elle ne fonctionne pas. Par exemple, l'ordre de tri par défaut de la page [Éléments supprimés](#) est basé sur la colonne Type (qu'il est impossible de trier). La barre alphabétique n'est donc pas active. Toutefois, si vous cliquez sur l'en-tête de la colonne Nom, les données sont triées et la barre alphabétique est activée.

Recherche filtrée rapide

La recherche filtrée rapide vous permet de filtrer la liste afin d'afficher les enregistrements dont un champ sélectionné correspond aux critères définis.

Dans la section "Afficher les résultats si" de la page, vous sélectionnez ou saisissez les valeurs de gauche à droite dans les champs pour spécifier respectivement le champ de recherche, la condition de filtre et la valeur de filtre (si la condition de filtre en requiert une). Les valeurs disponibles dans la liste déroulante des conditions de filtre varient en fonction du champ de recherche que vous sélectionnez. Pour plus d'informations sur les conditions de filtre disponibles, reportez-vous à la rubrique [A propos des conditions de filtre](#) (page 57).

Les champs disponibles dans la liste des champs de recherche sont ceux qui ont été optimisés pour une recherche rapide. Ils s'ajoutent aux champs spécifiés par l'administrateur de votre société.

La valeur du champ de filtre change en fonction du type de champ. Par exemple, une icône de calendrier s'affiche lorsque vous voulez sélectionner une date, tandis qu'une icône de téléphone apparaît si vous souhaitez spécifier un numéro de téléphone. Le champ de filtre est masqué si aucune valeur n'est requise avec la condition de filtre. Pour les champs textuels et de numéro de téléphone, vous pouvez utiliser des caractères génériques. Reportez-vous à la rubrique [A propos des valeurs de filtre](#) (page 62).

La recherche filtrée rapide ne tient pas compte de la casse, et n'a aucun effet sur les critères de recherche utilisés pour préciser une liste.

Pour effectuer une recherche filtrée rapide

- 1 Sélectionnez un champ dans la liste déroulante à droite de Afficher les résultats où.
- 2 Sélectionnez une condition dans la liste déroulante des conditions de filtre.
- 3 Si nécessaire, saisissez une valeur dans la liste déroulante des valeurs de filtre.
- 4 Cliquez sur Atteindre.

Page Gérer les listes

La page Gérer les listes contient les listes filtrées correspondant à un type d'enregistrement spécifique : les listes que vous avez créées, celles qui ont été créées par vos responsables pour votre utilisation, ainsi que les listes fournies par le système. Pour accéder à cette page, sélectionnez Gérer les listes à partir du bouton Menu d'une page de liste. Pour plus d'informations sur l'accès aux options de gestion des listes, voir [Utilisation des listes](#) (page 77).

Le tableau suivant décrit les tâches que vous pouvez effectuer à partir de cette page.

Pour	Effectuez cette procédure
Ajouter une liste aux listes favorites	Dans la ligne correspondant à la liste, cliquez sur l'icône Ajouter aux favoris.
Modifier l'ordre des 10 premières listes affichées dans la page d'accueil de l'enregistrement et dans la liste déroulante.	Dans la barre de titre Gérer les listes, cliquez sur le bouton Ordre des listes. Dans la page Ordre d'affichage de liste, modifiez l'ordre des 10 listes afin d'obtenir l'ordre voulu. Les listes s'affichent dans le nouvel ordre défini dans la page d'accueil de l'enregistrement et dans la liste déroulante des pages de liste. REMARQUE : Les listes qui sont conservées dans la liste Disponible n'apparaissent pas en tant qu'options dans les listes déroulantes ni dans les pages d'accueil.
Créer une liste filtrée	Dans la barre de titre Gérer les listes, cliquez sur le bouton Nouvelle liste. Dans la page Nouvelle liste, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Supprimer une liste	Dans la ligne correspondant à la liste que vous voulez supprimer, cliquez sur le lien Supprimer. Vous pouvez supprimer uniquement les listes que vous avez créées.
Naviguer dans la liste	Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
Afficher plus ou moins d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, au bas de la page, sélectionnez le nombre d'enregistrements à afficher simultanément.
Mettre à jour une liste	Dans la ligne correspondant à la liste que vous voulez mettre à jour,

Pour	Effectuez cette procédure
	<p>cliquez sur le lien Modifier. Vous pouvez mettre à jour la liste dans la page Préciser les listes qui s'ouvre.</p> <p>REMARQUE : Vous ne pouvez pas modifier les listes filtrées standard distribuées avec l'application ni les listes filtrées enregistrées avant la mise à disposition de la fonction de mise à jour.</p>
Afficher les informations importantes et filtrer les informations de la liste	Cliquez sur le lien Afficher dans la ligne correspondant à la liste. La page Afficher les listes s'ouvre.

Page Afficher la liste

La page Afficher la liste contient les informations suivantes :

- **Informations importantes sur la liste.** Le nom et la description de la liste, ainsi que :
 - **Accessibilité.** La visibilité de la liste (privée, publique ou spécifique à un rôle d'utilisateur).
 - **Rechercher dans.** Le sous-ensemble d'enregistrements utilisés pour filtrer la liste.
- **Informations de filtrage** Les champs, les conditions de filtre et les valeurs de filtre utilisés pour générer la liste filtrée.
- **Champs sélectionnés.** Les champs sélectionnés pour être affichés sous forme de colonnes dans les résultats de recherche, ainsi que l'ordre de tri du champ choisi comme champ de recherche par défaut.

Pour accéder à la page Afficher la liste, sélectionnez l'option Afficher le filtre de la liste à l'aide du bouton Menu d'une page de liste. Pour plus d'informations sur l'accès aux options de gestion des listes, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes](#) (page 77).

Page Listes favorites

Lorsque vous cliquez sur le lien Afficher la liste complète dans la section Listes préférées de la barre d'actions, la page Listes préférées apparaît avec vos listes préférées.

Le tableau suivant décrit les tâches que vous pouvez effectuer à partir de la page Listes préférées.

Pour	Effectuez cette procédure
Modifier la séquence des listes	Dans la barre de titre des listes de favoris, cliquez sur le bouton Gérer les favoris. Dans la page Gérer les favoris, modifiez la séquence des listes afin d'obtenir l'ordre voulu. Les listes s'affichent dans le nouvel ordre défini dans la barre d'actions et dans la page Listes de favoris.
Supprimer une liste de la liste des favoris	Dans la ligne correspondant à la liste que vous voulez supprimer, cliquez sur le lien Supprimer.
Afficher une liste	Cliquez sur le nom de la liste pour afficher la page de la liste active.

Pour	Effectuez cette procédure
Naviguer dans la liste	Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
Afficher plus ou moins d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, au bas de la page, sélectionnez le nombre d'enregistrements à afficher simultanément.

Vous pouvez incorporer les listes de favoris sous forme de widget Web dans d'autres applications. Pour plus d'informations, voir [Incorporation de listes de favoris sous forme de widget](#) (page 705).

Comptage du nombre d'enregistrements dans les listes

La procédure suivante explique comment compter les enregistrements dans une liste.

Pour compter les enregistrements dans une liste

- Dans la page Liste des enregistrements, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Nombre d'enregistrements.

REMARQUE : Si la liste contient plus de 1000 enregistrements, l'opération de comptage s'interrompt et un message s'affiche pour indiquer qu'un nombre trop important d'enregistrements correspond à vos critères de recherche. Dans ce cas, affinez votre liste pour obtenir moins d'enregistrements. Si l'opération de comptage dure plus de 30 secondes, elle s'interrompt. Dans ce cas, réessayez ultérieurement ou affinez votre liste pour obtenir moins d'enregistrements. Pour plus d'informations sur l'amélioration des listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Exportation d'enregistrements dans des listes

Vous pouvez exporter les enregistrements qui répondent aux critères que vous avez définis dans une liste. Une fois cette liste exportée par Oracle CRM On Demand, vous pouvez l'enregistrer en téléchargeant le fichier.

REMARQUE : Oracle CRM On Demand conserve vos résultats d'exportation pendant 72 heures. Passé ce délai, vous devez exporter la liste de nouveau.

Vous pouvez exporter jusqu'à 250 enregistrements issus d'une même liste immédiatement. Lorsque vous sélectionnez cette option, les premiers enregistrements de la liste (en fonction de l'ordre de tri sélectionné) jusqu'à un maximum de 250 sont exportés. Vous pouvez également exporter tous les enregistrements d'une liste. Dans ce cas, votre demande d'export est mise en attente et exécutée par lot.

Pour exporter des enregistrements d'une liste, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Liste - Exporter tous les champs ou le privilège Liste - Exporter les champs affichés. Lorsque vous exportez une liste d'enregistrements, votre rôle d'utilisateur détermine les champs que vous pouvez exporter de la façon suivante :

- Si le privilège Liste - Exporter tous les champs est activé pour votre rôle d'utilisateur, vous pouvez choisir d'exporter tous les champs des enregistrements, ou bien d'exporter uniquement les champs qui s'affichent dans votre liste.

- Si le privilège Liste - Exporter les champs affichés est activé pour un rôle d'utilisateur, mais si le privilège Liste - Exporter tous les champs n'est pas activé, vous pouvez uniquement exporter les champs qui s'affichent dans votre liste.

La procédure suivante explique comment exporter jusqu'à 250 enregistrements dans une liste.

Pour exporter jusqu'à 250 enregistrements dans une liste

- 1 Ouvrez la liste d'enregistrements à exporter.
- 2 Si nécessaire, triez la liste de sorte que les enregistrements à exporter apparaissent en premier.
CONSEIL : Pour trier la liste par colonne, cliquez sur l'en-tête de la colonne. Pour trier la liste par la même colonne, mais en ordre inverse, cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne.
- 3 Dans la page de liste des enregistrements, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Exporter la liste.
- 4 Dans la page Exporter la liste :
 - Dans la section Type d'export, sélectionnez l'option Export immédiat.
 - Dans les sections Champs à exporter et Délimiteurs de champs, sélectionnez les options souhaitées.**REMARQUE :** La section Champs à exporter est disponible uniquement si votre rôle d'utilisateur possède le privilège Liste - Exporter tous les champs.
- 5 Cliquez sur Exporter.
- 6 Cliquez sur Télécharger pour télécharger le fichier.

La procédure suivante explique comment exporter tous les enregistrements dans une liste.

Pour exporter tous les enregistrements dans une liste

- 1 Ouvrez la liste d'enregistrements à exporter.
- 2 Dans la page Liste des enregistrements, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Exporter la liste.
- 3 Dans la page Exporter la liste :
 - Dans la section Type d'export, sélectionnez l'option Export avec mise en file d'attente.
 - Dans les sections Champs à exporter et Délimiteurs de champs, sélectionnez les options souhaitées.**REMARQUE :** La section Champs à exporter est disponible uniquement si votre rôle d'utilisateur possède le privilège Liste - Exporter tous les champs.
- 4 Cliquez sur Exporter.
La page File d'attente personnelle de demandes d'export s'affiche.
- 5 Si la demande d'export figure dans la section Demandes en attente de la page, cliquez sur Rafraîchir pour voir si votre demande de mise à jour a été prise en compte.

- 6 Lorsque votre demande d'export apparaît dans la section Demandes terminées de la page File d'attente personnelle de demandes d'export, cliquez sur le lien Type de liste ou Type d'enregistrement pour ouvrir la page Demande d'export de liste - Détails.
- 7 Dans la section Demande d'export - Pièce jointe de la page, sur la ligne correspondant au fichier ZIP que vous souhaitez télécharger, sélectionnez Télécharger dans le menu au niveau de l'enregistrement.
Le fichier ZIP se compose d'un fichier texte et d'un fichier CSV récapitulatif de l'export pour chaque type d'enregistrement exporté.

Les fichiers ZIP des listes que vous avez exportées sous la forme de demandes mises en attente sont disponibles sur la page File d'attente personnelle de demandes d'export pendant 72 heures après exécution de la demande d'export. La procédure suivante explique comment accéder aux fichiers ZIP à partir de la page File d'attente personnelle de demandes d'export.

Pour accéder aux fichiers ZIP à partir de la page File d'attente personnelle de demandes d'export

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur Ma configuration.
- 2 Cliquez sur Données et outils d'intégration.
- 3 Cliquez sur Export - File des demandes.
La page File d'attente personnelle de demandes d'export affiche les détails des demandes d'export.
- 4 Dans la section Demandes terminées, cliquez sur le lien Type d'export ou Type d'enregistrement pour ouvrir la page Demande d'export de liste - Détails.
- 5 Dans la section Demande d'export - Pièce jointe de la page, sur la ligne correspondant au fichier ZIP, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
 - Sélectionnez Télécharger dans le menu au niveau de l'enregistrement pour ouvrir ou enregistrer le fichier ZIP.
Le fichier ZIP se compose d'un fichier texte et d'un fichier CSV récapitulatif de l'export pour chaque type d'enregistrement exporté.
 - Cliquer sur Supprimer pour supprimer le fichier.

Transfert de propriété sur des enregistrements

Vous êtes le titulaire d'un enregistrement lorsque votre nom figure dans le champ Titulaire. En règle générale, vous pouvez afficher et modifier tous les enregistrements dont vous êtes le titulaire. Vous devenez titulaire dans les cas suivants :

- Vous créez l'enregistrement
- L'enregistrement vous est affecté
- Vous appartenez au groupe titulaire de l'enregistrement (dans le cas de la propriété de groupe, il est possible que votre nom ne figure pas dans le champ Titulaire)

Vous pouvez transférer la propriété sur la plupart des enregistrements dans les cas suivants :

- Vous êtes titulaire de l'enregistrement
- L'un de vos collaborateurs en est le titulaire
- Votre privilège et votre niveau d'accès vous y autorisent

REMARQUE : Pour les enregistrements de compte, d'interlocuteur et d'opportunité uniquement, vous pouvez également transférer la propriété si le titulaire de l'enregistrement vous a accordé un accès complet sur ce dernier.

Pour effectuer un transfert de propriété sur un enregistrement

- 1 Sélectionnez l'enregistrement souhaité.

Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page de détail, cliquez sur Modifier pour ouvrir la page correspondante.

REMARQUE : Si la fonction de modification en ligne est activée pour votre société, vous n'avez pas à ouvrir la fenêtre Modifier. Vous pouvez plutôt modifier le champ Titulaire directement dans la page de détail.

- 3 Cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Titulaire.
- 4 Dans la fenêtre de recherche, cliquez sur le lien Nom de famille d'un autre employé.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

Partage d'enregistrements (Equipes)

Pour certains types d'enregistrement, vous pouvez partager un enregistrement afin qu'une équipe d'utilisateurs puisse le consulter. Les types d'enregistrement suivants peuvent être partagés entre des équipes :

- Compte
- Accréditation
- Application
- Plan commercial
- Certification
- Interlocuteur
- Cours
- Objets personnalisés
- Enregistrement d'affaire

- Examen
- Foyer
- Lead
- Demande BDM
- Objectif
- Opportunité
- Partenaire
- Portefeuille
- Demande d'assistance
- Demande de tarification spéciale

Concernant les enregistrements Compte, vous pouvez également partager les enregistrements Interlocuteur et Opportunité qui leur sont liés.

Pour partager un enregistrement, vous devez d'abord ajouter l'utilisateur à l'équipe pour l'enregistrement sélectionné. Vous spécifiez ensuite le niveau d'accès accordé à l'utilisateur pour l'enregistrement.

Pour partager un enregistrement

- 1** Sélectionnez l'enregistrement souhaité.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2** Dans la page Détails de l'enregistrement, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Equipe, puis cliquez sur Ajouter des utilisateurs.
- 3** Dans la fenêtre Equipe - Ajouter un utilisateur, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Utilisateur.
- 4** Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez un employé.
- 5** Définissez les rôles et les niveaux d'accès :

REMARQUE : Selon le type d'enregistrement et la configuration, ces options peuvent différer dans votre application.

- a** (Facultatif) Pour expliquer le rôle de l'enregistrement lié par rapport à l'enregistrement principal, sélectionnez une option dans la liste déroulante Rôle de l'équipe.
- b** Pour définir les droits d'accès au type d'enregistrement pour les membres de l'équipe, sélectionnez une option dans la liste déroulante Accès. Les options disponibles par défaut sont les suivantes :
 - **En lecture seule.** Les utilisateurs sont en mesure de voir les enregistrements sans pouvoir les modifier.
 - **Modifier.** Les utilisateurs peuvent mettre à jour les enregistrements.

- **Complet.** Les utilisateurs peuvent mettre à jour ou supprimer les enregistrements.

L'administrateur de votre société peut activer d'autres profils d'accès pour des équipes.

REMARQUE : Vos responsables disposent d'un accès du titulaire aux enregistrements de leurs subordonnés (à condition que le paramètre Visibilité du responsable soit activé pour la société), quelles que soient les sélections que vous effectuez ici. Pour tous les utilisateurs, l'accès le plus libéral défini à un point quelconque dans l'application est celui qui détermine le niveau d'accès dont ils disposeront. Pour plus d'informations sur les profils d'accès, voir [Gestion des profils d'accès](#) (page 1267).

- 6 Cliquez sur Enregistrer.
- 7 (Equipes d'opportunité uniquement) Pour affecter la totalité ou une partie du chiffre d'affaires de l'opportunité à un membre d'équipe, procédez comme suit :
 - a Dans la section Equipe d'opportunité de la page Opportunités - Détails, cliquez sur Modifier les utilisateurs.
 - b Dans le champ % de répartition de la page Equipe d'opportunité - Modifier les utilisateurs, indiquez le pourcentage de la valeur à affecter à un membre d'équipe.

La valeur du champ % de répartition peut être n'importe quel nombre compris entre 0 (zéro) et 100.

REMARQUE : Le champ Répartir le chiffre d'affaires est un champ en lecture seule qui est calculé à partir du champ % de répartition de l'enregistrement de l'équipe d'opportunité et du champ Chiffre d'affaires de l'enregistrement Opportunité.
 - c Cliquez sur Enregistrer.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les équipes d'opportunités, voir :

- [A propos des équipes d'opportunité](#) (page 257)

Mise à jour de groupes d'enregistrements

Pour les types d'enregistrement suivants, il est possible de mettre à jour simultanément les valeurs des champs d'une liste d'enregistrements :

- Comptes
- Activités (tâches, rendez-vous)
- Interlocuteurs
- Opportunités
- Leads
- Demandes d'assistance

Vous pouvez par exemple attribuer à un autre employé un lot d'enregistrements, en mettant à jour des groupes d'enregistrements.

Vous pouvez mettre à jour simultanément les valeurs de 50 enregistrements sélectionnés. Si la liste contient plus de 50 enregistrements, vous pouvez répéter la tâche jusqu'à ce que tous les enregistrements soient mis à jour. Vous pouvez également peaufiner la liste afin que seuls les enregistrements à mettre à jour y apparaissent.

Avant de commencer. Procédez comme suit :

- Si nécessaire, créez une liste pour capturer les enregistrements à mettre à jour. Pour plus d'informations sur la création et l'utilisation de listes, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes](#) (page 77).
- Pour mettre à jour des groupes d'enregistrements, vous devez avoir un rôle utilisateur qui inclut le privilège Mise à jour en masse.

La procédure suivante explique comment mettre à jour les enregistrements sélectionnés dans une liste.

Pour mettre à jour les enregistrements sélectionnés dans une liste

- 1** Ouvrez la liste d'enregistrements à mettre à jour.
- 2** Si nécessaire, triez la liste de sorte que les enregistrements à mettre à jour apparaissent en premier.
CONSEIL : Pour trier la liste par colonne, cliquez sur l'en-tête de la colonne. Pour trier la liste par la même colonne, mais en ordre inverse, cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne.
- 3** Dans la page Liste des enregistrements, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Mise à jour en masse.
- 4** A l'étape 1, décochez la case des enregistrements que vous ne souhaitez pas mettre à jour, puis cliquez sur Suivant.
- 5** A l'étape 2, sélectionnez les champs à mettre à jour, puis entrez les nouvelles valeurs de ces champs.
Vous pouvez sélectionner jusqu'à cinq champs à mettre à jour avec de nouvelles valeurs. Pour supprimer des valeurs existantes d'un champ, laissez la colonne Valeur vide à l'étape 2.
- 6** Cliquez sur Terminer.

Fusion d'enregistrements

Si vous avez un enregistrement en double pour certains types d'enregistrement, y compris les comptes, les interlocuteurs, les leads, les demandes d'assistance, les foyers et les comptes de portefeuille, vous pouvez fusionner les deux enregistrements de façon à en obtenir qu'un seul.

Lorsque vous fusionnez deux enregistrements, vous devez spécifier les valeurs de champs des deux enregistrements que vous souhaitez garder dans l'enregistrement que vous conservez. Celui-ci s'appelle *enregistrement principal* alors que l'enregistrement supprimé s'appelle *enregistrement en double*.

Les remarques qui suivent s'appliquent à la fusion d'enregistrements :

- Si un champ contient la même valeur dans l'enregistrement principal et dans l'enregistrement en double, vous pouvez modifier la valeur de ce champ au cours de l'opération de fusion.
- Dans les champs qui sont mis à jour par le système, la valeur de l'enregistrement principal devient la valeur par défaut au cours de l'opération de fusion et il est impossible de la modifier.
- Les équipes de comptes et d'interlocuteurs ne fusionnent pas. L'équipe de l'enregistrement principal est conservée.
- Tout enregistrement lié à l'enregistrement en double est lié à l'enregistrement principal.
- Aucune vérification des doublons n'est effectuée pour les enregistrements liés. Pour supprimer les enregistrements en double, vous devez les effacer.
- Lorsque vous fusionnez des comptes, le titulaire de l'enregistrement du compte en double est ajouté à l'équipe du compte et il lui est accordé un accès complet à l'enregistrement principal.

Avant de commencer.

- Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Fusionner les enregistrements.
- Votre niveau d'accès à l'enregistrement principal et à l'enregistrement en double doit vous permettre de supprimer l'enregistrement. Si votre niveau d'accès à l'enregistrement principal ne vous permet pas de supprimer l'enregistrement, le bouton Fusionner n'est pas disponible sur l'enregistrement.
- Notez les noms des enregistrements pour pouvoir les sélectionner pendant la fusion.

Pour fusionner deux enregistrements

- 1 Sélectionnez l'enregistrement que vous souhaitez conserver en tant qu'enregistrement principal.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détails de l'enregistrement, cliquez sur le bouton Fusionner.
- 3 A l'étape 1, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'enregistrement en double.
- 4 A l'étape 2, consultez les valeurs de chaque enregistrement et sélectionnez les valeurs à enregistrer avec l'enregistrement.
La colonne Valeur à enregistrer affiche les valeurs de l'enregistrement principal par défaut.
- 5 Cliquez sur Terminer.

Ajout de remarques

Pour les types d'enregistrement prenant en charge la fonction de note, il est possible d'ajouter une note de deux manières :

- En cliquant sur l'icône de note située dans l'angle supérieur droit de la page Détails de l'enregistrement. Cette icône est disponible si la fonction de messagerie est activée pour votre société. Cette méthode

permet d'ajouter des notes à une liste de notes relatives à l'enregistrement et de s'inscrire pour accéder aux notes ajoutées à l'enregistrement.

- En cliquant sur Nouveau dans la section Notes.

Généralement, si l'administrateur société a rendu l'icône de note disponible, la section Notes ne l'est pas. Cependant, si cette section est présente, les notes que vous ajoutez à la liste des notes sont également ajoutées à la section Notes.

Pour plus d'informations sur la messagerie, reportez-vous à la rubrique [Utilisation de la messagerie](#) (page 39). Pour plus d'informations sur l'utilisation de la liste des notes, reportez-vous à la rubrique [Utilisation de la liste des notes](#) (page 101).

La méthode utilisée pour créer une note est la même quels que soient les droits d'accès à la note.

Pour ajouter une note à l'aide de l'icône de note

- 1 Sélectionnez l'enregistrement voulu.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détail, cliquez sur l'icône de note.
- 3 Cliquez sur Nouvelle note.
- 4 Sur la première ligne de la note, indiquez l'objet.
- 5 Pour empêcher les autres utilisateurs d'afficher la remarque, sélectionnez Privé.
Sinon, les autres utilisateurs ayant accès à cet enregistrement pourront afficher la remarque.
- 6 Cliquez sur Enregistrer.

Pour ajouter une note dans la section Notes

- 1 Sélectionnez l'enregistrement voulu.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détails correspondante, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Remarques, puis cliquez sur Nouveau dans la barre de titre Remarques.
- 3 Dans la page Modifier les remarques, indiquez l'objet.
- 4 Pour empêcher les autres utilisateurs d'afficher la remarque, sélectionnez Privé.
Sinon, les autres utilisateurs ayant accès à cet enregistrement pourront afficher la remarque.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

Page Modifier les remarques

Utilisez la page Modifier les remarques pour ajouter une remarque à un enregistrement ou mettre à jour les informations d'une remarque existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un enregistrement de remarque.

Champ	Description
Objet	Champ de texte obligatoire dans lequel vous entrez une brève description du contenu ou de l'objet de la note.
Privé	Si vous cochez cette case, les autres utilisateurs ne peuvent pas consulter la note. Si vous la désactivez, toute personne ayant accès à cet enregistrement peut consulter la note.
Description	Contenu de la note. Le nombre maximum de caractères autorisé est de 16 350. REMARQUE : Différentes restrictions s'appliquent lorsque vous importez des remarques dans Oracle CRM On Demand (reportez-vous à la rubrique Champs de remarque : Préparation de l'importation (voir "Champs de note : Préparation de l'importation" page 1570)).

Page Remarque (liste)

La page Remarques présente toutes les remarques liées à un enregistrement. Le tableau suivant décrit les actions que vous pouvez effectuer à partir cette page :

Pour	Effectuez cette procédure
Créer une remarque	Dans la barre de titre Remarques, cliquez sur le bouton Nouvelle remarque. Dans la page Remarques - Modification, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Supprimer une remarque	Dans la ligne correspondant à l'enregistrement que vous voulez supprimer, cliquez sur le lien Supprimer. Vous pouvez restaurer les éléments supprimés dans les 30 jours suivant la suppression.
Rechercher une remarque	Cliquez sur l'en-tête de la colonne Objet pour trier les données. Cliquez ensuite sur une lettre dans la barre alphabétique. Pour les remarques commençant par des chiffres, cliquez sur 0-9.
Naviguer dans la liste	Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
Afficher plus ou moins d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, au bas de la page, sélectionnez le nombre d'enregistrements à afficher simultanément.
Mettre à jour une remarque	Dans la ligne correspondant à l'enregistrement que vous voulez mettre à jour, cliquez sur le lien Modifier. Dans la page Modifier les remarques, mettez à jour les informations et sauvegardez l'enregistrement. Vous pouvez

Pour	Effectuez cette procédure
	également modifier en ligne les champs affichés dans la page Remarques.
Afficher les détails d'une remarque	Dans la ligne correspondant à l'enregistrement que vous voulez mettre à jour, cliquez sur le lien Modifier. Dans la page Modifier les remarques, consultez les détails de la remarque.

Utilisation de la liste des notes

Si cette fonction n'est pas activée pour votre société, les pages de détail de l'enregistrement contiennent une icône de note dans l'angle supérieur droit. Le nombre situé en regard de l'icône de note indique le nombre de notes associées à l'enregistrement.

Lorsque vous cliquez sur l'icône de note, une liste des notes s'affiche. Pour chaque note, le nom du créateur de la note s'affiche, ainsi que l'objet de cette dernière ou la première partie du texte de la note en cas d'absence d'objet. La date de la note s'affiche ou, si la note date du jour même, son heure.

Voici les opérations que vous pouvez effectuer à partir de la liste des notes.

Pour	Effectuez cette procédure
Afficher une note	Faites défiler la page jusqu'à la note.
Créer une note	Cliquez sur Nouvelle note. Saisissez un objet sur la première ligne, puis la note et cliquez sur Enregistrer. La note est envoyée à la messagerie de tous les utilisateurs qui se sont inscrits pour accéder à l'enregistrement. A partir de leur messagerie, les utilisateurs peuvent cliquer sur un lien dans la note pour accéder à l'enregistrement.
S'inscrire pour accéder aux notes relatives à un enregistrement	Cliquez sur S'abonner. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Inscription pour accéder à des notes (page 101).
Supprimer une remarque	Faites défiler la page jusqu'à la note et cliquez sur Supprimer. Vous supprimez ainsi la note de la messagerie et des pages de détail de l'enregistrement.
Afficher les détails de l'expéditeur de la note	Faites défiler la page jusqu'à la note et cliquez sur le nom de l'utilisateur. La page Utilisateur - Détails s'affiche.

Inscription pour accéder à des notes

Vous pouvez vous inscrire pour accéder aux notes qui sont ajoutées à un enregistrement de telle sorte que lorsque quelqu'un ajoute une note à l'enregistrement, cette dernière soit envoyée à votre messagerie. Vous pouvez vous inscrire pour accéder à toutes les notes de tous les enregistrements auxquels vous avez accès.

A partir de la messagerie, vous avez la possibilité de cliquer sur un lien dans une note afin d'accéder à l'enregistrement concerné.

Pour plus d'informations sur la messagerie, reportez-vous à la rubrique [Utilisation de la messagerie](#) (page 39).

Pour vous inscrire afin d'accéder aux notes relatives à un enregistrement

- 1 Sélectionnez l'enregistrement voulu.

Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Détail, cliquez sur l'icône de note.

- 3 Cliquez sur le bouton S'inscrire.

Le libellé du bouton est remplacé par Désinscrire. Pour annuler l'inscription, cliquez sur ce bouton.

Envoi de notes aux autres utilisateurs

Vous pouvez envoyer une note à un autre utilisateur en cliquant sur l'icône de note affichée en regard de son nom dans l'application. La note est envoyée à la messagerie de l'utilisateur.

Vous pouvez utiliser cette fonction avec les champs associés au nom de l'utilisateur : Prénom, Titulaire, Créé par et Modifié par. Ces champs s'affichent dans la page Détail, dans les listes et en d'autres emplacements de l'application.

Vous pouvez également répondre aux notes envoyées par les autres utilisateurs à partir de votre messagerie.

Vous avez la possibilité d'ajouter des enregistrements utilisateur à la section Enregistrements favoris de la barre d'actions. Cela permet d'accéder rapidement aux utilisateurs auxquels vous envoyez souvent des messages.

Pour plus d'informations sur la messagerie, reportez-vous à la rubrique [Utilisation de la messagerie](#) (page 39).

Pour envoyer une note à un autre utilisateur

- 1 Placez le pointeur sur le champ associé au nom de l'utilisateur afin de faire apparaître l'icône de note.
- 2 Cliquez sur l'icône de note.
- 3 Saisissez la note et cliquez sur Enregistrer.

Utilisation des pièces jointes

Suivant la manière dont l'administrateur de votre société a configuré votre rôle d'utilisateur et vos profils d'accès, vous aurez peut-être la possibilité de joindre des fichiers (et, dans certains cas, des URL) à différents

types d'enregistrement. Pour consulter les instructions relatives à l'ajout de pièces jointes, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Pour consulter les instructions relatives à l'ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe via l'élément associé Pièces jointes préconfiguré, reportez-vous à la rubrique [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 106).
- Pour consulter les instructions relatives à l'ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements prenant en charge les champs de pièces jointes, reportez-vous à la rubrique [Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements via les champs de pièces jointes](#) (voir "[Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements](#)" page 110).

Pour consulter la liste des types d'enregistrement qui prennent en charge l'élément associé Pièces jointes préconfiguré et la liste de ceux qui prennent en charge les champs de pièces jointes, reportez-vous à la rubrique [A propos des pièces jointes](#) (page 103).

Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les pièces jointes, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos des pièces jointes](#) (page 103)
- [Éléments associés Pièce jointe](#) (voir "[Éléments associés à la pièce jointe](#)" page 108)
- [Page Liste des pièces jointes](#) (voir "[Page Pièces jointes - Liste](#)" page 109)

A propos des pièces jointes

Suivant le type d'enregistrement et la manière dont l'administrateur de votre société a configuré Oracle CRM On Demand, vous pouvez joindre des fichiers à certains enregistrements des différentes manières suivantes :

- Via l'élément associé Pièces jointes sur les enregistrements parent
- Via les champs de pièce jointe

A propos de l'élément associé Pièces jointes

Sur certains types d'enregistrement, l'administrateur de votre société peut ajouter l'élément associé Pièces jointes préconfiguré à la mise en page de l'enregistrement. Vous pouvez alors lier plusieurs pièces jointes à un enregistrement parent. Une pièce jointe ainsi liée à un enregistrement parent peut comporter un fichier ou une URL.

Les éléments associés Pièces jointes préconfigurés sont pris en charge par les types d'enregistrement suivants :

- Compte
- Activité
- Campagne
- Interlocuteur
- Objets personnalisés 01, 02 et 03

- Concessionnaire
- Budget
- Demande de budget
- Foyer
- Lead
- Opportunité
- Partenaire
- Adhésion au programme
- Demande d'assistance
- Solution

Les pièces jointes peuvent aussi être liés à des enregistrements d'alerte et des enregistrements de phase de vente.

REMARQUE : Lorsque vous supprimez un enregistrement parent comportant des pièces jointes liées de cette manière, les pièces jointes sont aussi supprimées de la base de données Oracle CRM On Demand.

Pour plus d'informations sur l'ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe aux enregistrements via l'élément associé Pièces jointes, voir :

- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 106)
- [Éléments associés Pièce jointe](#) (voir "[Éléments associés à la pièce jointe](#)" page 108)
- [Page Pièces jointes - Liste](#) (page 109)

A propos des champs de pièce jointe

Sur les types d'enregistrement suivants, vous pouvez joindre un fichier unique à un enregistrement via les champs de pièce jointe. Suivant la manière dont l'administrateur de votre société a configuré les mises en page, les champs de pièce jointe peuvent être disponibles sur les types d'enregistrement suivants :

- Objets personnalisés 01, 02, 03, 04 et supérieurs

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut aussi configurer les types d'enregistrement Objet personnalisé en tant qu'éléments associés sur d'autres types d'enregistrement. Si les champs de pièce jointe sont disponibles sur le type d'enregistrement Objet personnalisé associé, vous pouvez joindre un fichier à chaque enregistrement associé. Ces configurations vous permettent de lier plusieurs fichiers à un enregistrement parent. Pour plus d'informations, voir [A propos des configurations de pièce jointe](#) (page 1233).

Cependant, lorsque vous supprimez un enregistrement parent, les enregistrement Objet personnalisé liés et les fichiers joints ne sont pas supprimés de la base de données Oracle CRM On Demand.

- Rapport d'audit du stock
- Transaction d'échantillon

Les types d'enregistrement suivants prennent également en charge les champs de pièce jointe. Toutefois, ces types d'enregistrement peuvent être seulement utilisés en tant qu'éléments associées, de la façon suivante :

■ Pièce jointe d'accréditation

Le type d'enregistrement de pièce jointe d'accréditation peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Accréditation.

■ Pièce jointe d'application

Le type d'enregistrement de pièce jointe d'application peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Application.

■ Pièce jointe de certification

Le type d'enregistrement de pièce jointe de certification peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Certification.

■ Pièce jointe de cours

Le type d'enregistrement de pièce jointe de cours peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Cours.

■ Pièce jointe d'examen

Le type d'enregistrement de pièce jointe d'examen peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Examen.

■ Pièce jointe de demande BDM

Le type d'enregistrement Demande BDM- pièce jointe peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Demande BDM.

■ Pièce jointe d'un programme de partenaire

Le type d'enregistrement Pièce jointe d'un programme de partenaire peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Programme de partenaire.

■ Pièce jointe de police

L'enregistrement Pièce jointe de police peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Police.

■ Demande de tarification spéciale - Pièce jointe

Le type d'enregistrement Pièce jointe d'une demande de tarification spéciale peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Demande de tarification spéciale.

REMARQUE : Dans ces configurations, lorsque vous supprimez un enregistrement parent, les enregistrements liés et les fichiers joints ne sont pas supprimés de la base de données Oracle CRM On Demand. Par exemple, lorsque vous supprimez un enregistrement Demande BDM, aucun enregistrement Demande BDM - Pièce jointe lié, ainsi que les fichiers joints à ces enregistrements, n'est supprimé de la base de données.

Certains de ces types d'enregistrement sont spécifiques au secteur d'activité ou spécifiques à Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition et peuvent ne pas être disponibles dans votre édition d'Oracle CRM On Demand.

Pour plus d'informations sur l'ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements via les champs de pièce jointe, voir [Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 110).

Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements

REMARQUE : Cette rubrique s'applique uniquement aux pièces jointes associées à des enregistrements via l'élément associé Pièces jointes préconfiguré. Pour consulter la liste des types d'enregistrement prenant en charge l'élément préconfiguré Pièces jointes, reportez-vous à la rubrique [A propos des pièces jointes](#) (page 103).

Pour les types d'enregistrement qui prennent en charge l'élément associé Pièces jointes préconfiguré, vous pouvez joindre des fichiers et des URL aux enregistrements parents. Par la suite, vous pouvez :

- Afficher la pièce jointe
- Sélectionner une autre pièce jointe
- Pour un fichier joint, mettre à jour le contenu du fichier et remplacer la pièce jointe précédente par celle modifiée

Les remarques qui suivent s'appliquent lorsque des fichiers sont joints à des enregistrements :

- Vous pouvez télécharger des fichiers compressés, y compris des fichiers .zip.
- Pour la protection et la sécurité de vos données, Oracle CRM On Demand ne vous permet pas de joindre des fichiers exécutables dotés d'extensions telles que .exe ou .bat.

REMARQUE : Lorsqu'un utilisateur clique sur un fichier exécutable doté d'une extension telle que .exe ou .bat, il peut soit exécuter le fichier soit l'enregistrer. Pour éviter que des utilisateurs exécutent par mégarde un fichier exécutable directement à partir d'Oracle CRM On Demand en procédant de cette façon, Oracle CRM On Demand ne vous permet de joindre à des enregistrements des fichiers dotés de ces extensions. Toutefois, vous pouvez contourner cette interdiction en donnant au fichier une autre extension avant de le télécharger. Si vous lui donnez, par exemple, l'extension .txt, l'utilisateur qui clique sur le fichier n'a pas la possibilité d'exécuter le fichier. Il doit d'abord l'enregistrer sur une machine locale et lui donner une extension de fichier exécutable. Il peut ensuite le lancer comme fichier exécutable.

- Chaque fichier que vous téléchargez est analysé par un programme de recherche de virus. Si un virus est trouvé dans le fichier, celui-ci n'est pas téléchargé et vous êtes prévenu par un message.
- Les fichiers téléchargés doivent être inférieurs à 20 Mo. Si vous avez un gros fichier, vous devez prendre en compte les options suivantes :
 - Compresser le fichier pour diminuer sa taille.
 - Diviser le fichier en fichiers plus petits (et les compresser si nécessaire).
 - Placer le fichier sur un serveur public en indiquant son nom et le chemin d'accès au lieu de le joindre à un enregistrement.

Pour joindre un fichier ou une URL à un enregistrement

- 1 Sélectionnez l'enregistrement auquel vous voulez joindre le fichier ou l'URL.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détails correspondante, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Pièces jointes et cliquez sur Ajouter une pièce jointe ou Ajouter une URL dans la barre de titre.

REMARQUE : Pour diriger les utilisateurs vers un serveur public afin d'accéder au fichier, cliquez sur Ajouter une URL (et non sur Ajouter une pièce jointe) et suivez la procédure permettant d'ajouter une URL en pièce jointe (et non pour ajouter un fichier en pièce jointe).

- 3 Dans la page Pièces jointes - Modification, effectuez les opérations suivantes :
 - Pour un fichier joint, cliquez sur le bouton Parcourir situé en regard du champ Fichier et sélectionnez le fichier voulu. Indiquez dans le champ Nom de la pièce jointe un nom d'affichage identifiant le fichier joint.
 - Pour une URL jointe, indiquez dans le champ URL l'adresse de l'URL (par exemple : www.crmondemand.com) et dans le champ Nom de la pièce jointe, indiquez un nom d'affichage identifiant l'URL. La longueur maximale admise pour l'adresse URL est de 200 caractères.

REMARQUE : Si vous avez placé un fichier joint sur un serveur public, indiquez dans le champ URL le chemin d'accès et le nom du fichier (par exemple : \\scdept\attachments\products.xls).
- 4 Dans la page Pièces jointes - Modification, cliquez sur Enregistrer.

Pour afficher une pièce jointe

- 1 Sélectionnez l'enregistrement auquel le fichier ou l'URL a été joint(e).
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détails correspondante, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Pièces jointes et cliquez sur Afficher dans la ligne appropriée.

Pour sélectionner une autre pièce jointe

- 1 Sélectionnez l'enregistrement auquel le fichier ou l'URL a été joint(e).
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détails correspondante, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Pièces jointes et cliquez sur le lien du nom de la pièce jointe associé à la pièce jointe que vous voulez remplacer.
- 3 Dans la page Pièces jointes - Modification, effectuez les opérations suivantes :
 - Pour un fichier joint, cliquez sur le bouton Parcourir et sélectionnez le nouveau fichier. Mettez à jour le champ Nom de la pièce jointe, si nécessaire.
 - Pour une URL jointe, indiquez dans le champ URL la nouvelle adresse URL et mettez à jour le champ Nom de la pièce jointe, si nécessaire.
- 4 Dans la page Pièces jointes - Modification, cliquez sur Enregistrer.

CONSEIL : Pour vérifier que vous avez entré des informations correctes pour la pièce jointe, cliquez sur le lien Page préc. autant de fois que nécessaire pour revenir à la page Détails de l'enregistrement d'origine. Dans la section Pièces jointes, consultez l'enregistrement de la nouvelle pièce jointe.

Pour mettre à jour un fichier joint

- 1 Ouvrez la pièce jointe à partir de son emplacement d'origine, et non à partir d'Oracle CRM On Demand.
- 2 Modifiez le fichier et enregistrez-le en local, par exemple sur votre disque dur.
- 3 Connectez-vous à Oracle CRM On Demand.
- 4 Sélectionnez l'enregistrement auquel vous voulez joindre le fichier mis à jour.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 5 Dans la page Détails correspondante, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Pièces jointes et cliquez sur Remplacer dans la ligne du fichier joint.
- 6 Dans la fenêtre Remplacer les pièces jointes, sélectionnez le fichier mis à jour et cliquez sur Enregistrer.

Éléments associés à la pièce jointe

REMARQUE : Cette rubrique s'applique uniquement aux pièces jointes associées à des enregistrements via l'élément associé Pièces jointes préconfiguré. Pour consulter la liste des types d'enregistrement prenant en charge l'élément préconfiguré Pièces jointes, reportez-vous à la rubrique [A propos des pièces jointes](#) (page 103).

Le tableau suivant décrit les champs correspondant à un fichier ou une URL que vous joignez en tant qu'élément associé dans un enregistrement. Certains d'entre eux figurent dans les pages de détails du type d'enregistrement auquel vous joignez le fichier et d'autres figurent dans la page de modification des pièces jointes.

Consultez les informations du tableau suivant pour vous assurer que la taille et le type de votre fichier sont conformes aux conditions fixées.

Champ	Description
Fichier	Pour un fichier joint, ce champ affiche le chemin d'accès et le nom.
Nom de la pièce jointe	Le nom que vous souhaitez utiliser pour identifier le fichier ou l'URL.
Taille (en octets)	Pour un fichier joint, la taille du fichier qui doit être inférieure à 9 mégaoctets (Mo). Si la pièce jointe est une URL, le champ Taille affiche par défaut 2 kilo-octets (ko) par défaut.
Type	Pour un fichier joint, ce champ affiche le type de fichier, tel que .doc pour un document Microsoft Word. Pour la protection et la sécurité de vos données, l'application ne vous permet pas de joindre des fichiers dotés de l'extension .exe. S'il s'agit d'une URL, il indique l'adresse correspondante.
URL	S'il s'agit d'une URL, ce champ contient l'adresse complète. La longueur maximale de cette adresse ne doit pas dépasser 200 caractères.

Champ	Description
Créé par	L'alias de la première personne qui joint le fichier à l'enregistrement. La valeur de ce champ est générée par le système.
Modifié par	Le nom de la personne qui met à jour l'enregistrement, suivi de la date et de l'heure de la mise à jour. La valeur de ce champ est générée par le système.

Page Pièces jointes - Liste

REMARQUE : Cette rubrique s'applique uniquement aux pièces jointes associées à des enregistrements via l'élément associé Pièces jointes préconfiguré. Pour consulter la liste des types d'enregistrement prenant en charge l'élément préconfiguré Pièces jointes, reportez-vous à la rubrique [A propos des pièces jointes](#) (page 103).

La page Pièces jointes - Liste affiche l'ensemble des fichiers et des URL liés à un enregistrement. Il est possible d'accéder à la page Liste des pièces jointes en cliquant sur le lien Afficher la liste complète dans la section Pièces jointes de l'enregistrement principal.

Le tableau suivant décrit les tâches que vous pouvez effectuer à partir de la page Pièces jointes -Liste.

Pour	Effectuez cette procédure
Joindre un fichier à l'enregistrement	Dans la barre de titre Pièces jointes, cliquez sur le bouton Ajouter une pièce jointe. Dans la page de modification des pièces jointes, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Joindre une URL à l'enregistrement	Dans la barre de titre Pièces jointes, cliquez sur le bouton Ajouter une URL. Dans la page de modification des pièces jointes, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Supprimer une pièce jointe	Dans la ligne correspondant à l'enregistrement que vous voulez supprimer, cliquez sur le lien Supprimer. Vous pouvez restaurer les éléments supprimés dans les 30 jours suivant la suppression.
Rechercher une pièce jointe	Cliquez sur l'en-tête de la colonne Nom de la pièce jointe pour trier les données. Cliquez ensuite sur une lettre dans la barre alphabétique. Pour les noms de pièces jointes commençant par des chiffres, cliquez sur 0-9.
Naviguer dans la liste	Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
Sélectionner une autre pièce jointe pour remplacer l'actuelle	Cliquez sur le lien Remplacer dans la ligne de l'enregistrement à modifier. Dans la page de modification des pièces jointes, sélectionnez un autre fichier et sauvegardez l'enregistrement.
Afficher plus ou moins d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, au bas de la page, sélectionnez le nombre d'enregistrements à afficher simultanément.
Trier la liste des pièces jointes	Cliquez sur l'en-tête souligné de la colonne à trier. Si l'en-tête n'est

Pour	Effectuez cette procédure
	pas souligné, vous ne pouvez pas trier à partir de ce champ.
Afficher la pièce jointe	Cliquez sur le lien Vue dans la ligne de l'enregistrement que vous souhaitez afficher. Le fichier s'ouvre ou vous accédez à l'URL.

Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements

Les champs de pièces jointes sont pris en charge dans les types d'enregistrement Objet personnalisé et dans certains types d'enregistrements qui sont propres à un secteur d'activité ou à Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Ces champs de pièces jointes vous permettent de joindre un fichier unique à un enregistrement. Pour obtenir une liste des types d'enregistrements qui prennent en charge les champs de pièces jointes, voir la rubrique [A propos des pièces jointes](#) (page 103).

L'administrateur de votre société détermine si les champs de pièces jointes sont disponibles dans les mises en page pour votre rôle d'utilisateur.

Les remarques qui suivent s'appliquent lorsque des fichiers sont joints à des enregistrements :

- Vous pouvez télécharger des fichiers compressés, y compris des fichiers .zip.
- Pour la protection et la sécurité de vos données, Oracle CRM On Demand ne vous permet pas de joindre des fichiers exécutables dotés d'extensions telles que .exe ou .bat.
REMARQUE : Lorsqu'un utilisateur clique sur un fichier exécutable doté d'une extension telle que .exe ou .bat, il peut soit exécuter le fichier soit l'enregistrer. Pour éviter que des utilisateurs exécutent par mégarde un fichier exécutable directement à partir d'Oracle CRM On Demand en procédant de cette façon, Oracle CRM On Demand ne vous permet de joindre à des enregistrements des fichiers dotés de ces extensions. Toutefois, vous pouvez contourner cette interdiction en donnant au fichier une autre extension avant de le télécharger. Si vous lui donnez, par exemple, l'extension .txt, l'utilisateur qui clique sur le fichier n'a pas la possibilité d'exécuter le fichier. Il doit d'abord l'enregistrer sur une machine locale et lui donner une extension de fichier exécutable. Il peut ensuite le lancer comme fichier exécutable.
- Chaque fichier que vous téléchargez est analysé par un programme de recherche de virus. Si un virus est trouvé dans le fichier, celui-ci n'est pas téléchargé et vous êtes prévenu par un message.
- Les fichiers téléchargés doivent être inférieurs à 20 Mo. Si vous avez un gros fichier, vous devez prendre en compte les options suivantes :
 - Compresser le fichier pour diminuer sa taille.
 - Diviser le fichier en fichiers plus petits (et les compresser si nécessaire).
 - Placer le fichier sur un serveur public en indiquant son nom et le chemin d'accès au lieu de le joindre à un enregistrement.

La procédure suivante décrit comment joindre un fichier à un enregistrement via les champs de pièce jointe.

Pour joindre un fichier à un enregistrement via les champs de pièce jointe

- 1 Dans la page de modification de l'enregistrement auquel vous souhaitez joindre le fichier, dans le champ de pièce jointe, cliquez sur l'icône représentant un trombone :



- 2 Accédez au fichier que vous souhaitez joindre et sélectionnez-le.
- 3 Enregistrez vos modifications.

REMARQUE : Suivant la manière dont l'administrateur de votre société configure la mise en page, vous pouvez voir dans la page le champ Nom de fichier et le champ Taille (en octets). Si ces champs sont présents, ils sont automatiquement renseignés avec le nom et la taille du fichier lors de la sauvegarde de l'enregistrement. Vous ne pouvez pas modifier ces champs.

Vous pouvez supprimer un fichier joint d'un enregistrement. Cependant, cette opération entraîne la suppression du fichier de la base de données Oracle CRM On Demand et vous ne pouvez pas le restaurer à partir d'Oracle CRM On Demand.

CONSEIL : Avant de supprimer le fichier de l'enregistrement, téléchargez-le vers votre machine locale ou vers un autre serveur et enregistrez-le.

La procédure suivante explique comment supprimer un fichier d'un enregistrement.

Pour supprimer un fichier d'un enregistrement

- 1 Dans la page de modification de l'enregistrement, cliquez sur l'icône en forme de croix en regard du champ de pièce jointe.
- 2 Confirmez que vous souhaitez retirer le fichier de l'enregistrement.

Utilisation de scripts d'évaluation

Si l'administrateur de votre société a configuré des scripts d'évaluation, vous pouvez accéder à ces derniers pour collecter des informations sur un client ou une opportunité de vente. Ces informations peuvent ensuite être mises en correspondance avec l'enregistrement parent et utilisées dans des rapports et analyses ultérieurs.

L'application vous permet d'accéder à des scripts à partir des types d'enregistrement suivants :

- Lead (scripts de qualification de lead)
- Interlocuteur (enquêtes de satisfaction)
- Demande d'assistance (scripts de visite et enquêtes de satisfaction)
- Opportunité (évaluations d'opportunités)
- Activité (Evaluations des activités d'une visite commerciale, d'une tâche ou d'un rendez-vous)

L'administrateur de votre société peut définir des filtres vous permettant de déterminer l'évaluation adaptée à une tâche. Par exemple, un script d'évaluation de qualification de lead peut être défini à l'aide des filtres suivants :

- Compte tiers = Or
- Catégorie = Grand
- Région = Ouest

Par la suite, lorsque vous exécutez un script d'évaluation à partir d'un enregistrement Lead avec les valeurs de champ de filtrage correspondantes, le script de qualification de lead approprié est indiqué. A la fin d'une évaluation, les données que l'administrateur modifie par la suite dans le script modèle n'apparaissent pas dans l'enregistrement de l'évaluation terminée. La section des réponses constitue la seule exception à cette règle. L'administrateur de la société peut modifier les données de cette section à tout moment, et ces modifications apparaissent dans la page des détails de l'évaluation lorsque vous parcourez les questions du modèle.

Avant de commencer. Pour vous permettre d'utiliser les scripts d'évaluation, votre rôle d'utilisateur doit être configuré pour autoriser l'accès aux enregistrements d'évaluation. Pour plus d'informations sur les paramètres requis, reportez-vous à la rubrique [A propos des scripts d'évaluation](#) (page 1650).

Pour utiliser un script d'évaluation

1 Sélectionnez l'enregistrement souhaité.

Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

2 Dans la page Détails de l'enregistrement, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Interlocuteurs, puis cliquez sur Ajouter.

3 Si nécessaire, sélectionnez le script à partir de la fenêtre de recherche.

Si un seul script répond aux critères définis par l'administrateur de votre société, il s'ouvre automatiquement. Sinon, vous devez sélectionner le script approprié dans la fenêtre de recherche.

CONSEIL : Pour rechercher le script approprié, sélectionnez une option dans la liste déroulante et cliquez sur Atteindre.

4 Dans la page de script, posez les questions à votre client et entrez les informations requises.

5 Cliquez sur Enregistrer.

Selon la manière dont l'administrateur de votre société a configuré ce script, les événements suivants peuvent se produire :

- Un score est calculé et comparé à un seuil.
- Selon que le score est supérieur ou inférieur au seuil, un résultat est calculé.
- Le score, les réponses aux questions et le résultat sont mis en correspondance avec l'enregistrement parent.
- La date de la dernière évaluation est également renseignée.

Suppression et restauration d'enregistrements

Vous pouvez supprimer un enregistrement si vous disposez pour lui du niveau d'accès voulu. Vous pouvez supprimer une liste d'enregistrements si votre rôle inclut le privilège Suppression par lots.

Lorsque vous supprimez un enregistrement ou une liste d'enregistrements, ces derniers sont stockés pendant 30 jours dans la zone **Éléments supprimés**. Pendant cette période, vous pouvez les restaurer. Cependant, une fois les 30 jours écoulés, les éléments supprimés sont définitivement purgés et ne peuvent plus être restaurés.

REMARQUE : Les enregistrements d'alerte, ainsi que leurs pièces jointes, ne sont pas soumis à la règle normale de suppression. Ils sont immédiatement purgés du système sans attendre le délai de 30 jours et ne peuvent pas être restaurés.

La suppression d'un enregistrement entraîne la suppression automatique de certains enregistrements qui y sont liés. Par exemple, si vous supprimez un compte, toutes les remarques qui y sont liées sont également supprimées.

Lorsque vous cliquez sur le lien général **Éléments supprimés**, la page **Tous les éléments supprimés** s'affiche avec tous les éléments que vous avez supprimés. Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège **Récupérer tous les enregistrements**, vous êtes en mesure de voir tous les éléments supprimés pour votre société.

L'enregistrement parent figure dans la liste des éléments supprimés, ce qui n'est pas le cas des enregistrements liés. Un enregistrement lié figure en tant qu'enregistrement distinct uniquement lorsque sa suppression est *antérieure* à celle de l'enregistrement parent.

Par exemple, si vous supprimez un compte auquel trois activités sont liées, seul l'enregistrement du compte figure dans la liste des éléments supprimés. Toutefois, si vous avez supprimé l'une des activités liées avant de supprimer le compte en soi, l'activité en question figure dans la liste en tant qu'enregistrement distinct.

Lorsque vous restaurez un enregistrement, tous les enregistrements qui lui sont liés au moment de sa suppression sont également restaurés et leurs relations demeurent intactes. Restaurez toujours en premier lieu l'enregistrement parent. Le système affiche un message d'erreur si vous tentez de restaurer d'abord un enregistrement enfant.

Vous pouvez utiliser la liste de la page **Tous les éléments supprimés** pour vous aider à trouver des enregistrements supprimés. Lorsque vous sélectionnez un type d'enregistrement dans la liste, les enregistrements affichés incluent toutes les notes et pièces jointes supprimées pour les enregistrements de ce type, ainsi que tous les enregistrements supprimés de ce type. Toutefois, la règle relative aux enregistrements liés s'applique toujours. Les notes et les pièces jointes supprimées avec l'enregistrement parent n'apparaissent pas dans la liste. Par exemple, si vous sélectionnez **Tous les comptes** dans la liste, toutes les notes et pièces jointes des comptes supprimées séparément de leur enregistrement parent sont affichées, ainsi que tous les enregistrements **Compte** supprimés.

REMARQUE : Il existe des restrictions quant au volume de données qu'une société peut stocker. Les enregistrements stockés dans les **Éléments supprimés** ne sont pas pris en compte dans la limite de stockage sur disque total d'une société.

Pour supprimer un enregistrement depuis la page de détail d'un enregistrement

- Dans la page de détail de l'enregistrement, cliquez sur **Supprimer**.

REMARQUE : Si vous accédez à la page de détails de l'enregistrement à partir d'une page **Liste** ou d'une liste d'enregistrements associés sur un enregistrement parent,, Oracle CRM On Demand

retourne sur la page à partir de laquelle vous avez accédé à cette page lorsque vous supprimez l'enregistrement.

Pour supprimer un enregistrement d'une liste d'enregistrements

- Dans la ligne comportant l'enregistrement à supprimer, sélectionnez Supprimer dans le menu de niveau enregistrement.

Pour supprimer une liste d'enregistrements

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Suppression par lots.

- 1 Dans la page d'accueil de l'enregistrement, cliquez sur la liste d'enregistrements à supprimer.

CONSEIL : Exportez la liste avant de la supprimer. Cela vous permet de réimporter les données dans Oracle CRM On Demand si vous supprimez certains enregistrements par erreur.

Vous pouvez supprimer des listes de comptes, d'interlocuteurs, d'opportunités, de leads, de demandes d'assistance ou d'activités.

- 2 Dans la page Liste des enregistrements, cliquez sur le bouton Menu et sélectionnez Suppression de lot.

- 3 Cliquez sur OK pour confirmer.

- 4 Dans la page Suppression de lot – Mise en attente, cliquez sur Continuer dans la section Demandes actives.

REMARQUE : Si vous ne cliquez pas sur Continuer, la suppression n'a pas lieu. Pour revenir à la page Suppression de lot – Mise en attente, cliquez sur le lien général Admin, puis sur le lien Suppression de lot – Mise en attente dans la page d'accueil Administration.

- 5 Pour consulter le fichier journal pour la suppression, cliquez sur Consigner dans la section Demandes traitées.

Pour restaurer un enregistrement

- 1 Cliquez sur le lien général Éléments supprimés.

- 2 Cliquez sur Restaurer dans la ligne correspondant à l'enregistrement.

REMARQUE : Si votre rôle vous donne le droit de récupérer tous les enregistrements, vous pouvez restaurer les enregistrements supprimés par un des utilisateurs de votre société.

Le tableau suivant fournit des informations supplémentaires concernant la suppression d'enregistrements.

REMARQUE : Les enregistrements de pièces jointes mentionnés dans ce tableau sont les enregistrements liés aux enregistrements parents via l'élément associé Pièces jointes préconfiguré. Les fichiers peuvent également être joints à des types d'enregistrement Objet personnalisé et à certains types d'enregistrement spécifiques à un secteur d'activité ou à Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, à l'aide de champs de pièces jointes. Si ce type d'enregistrement est configuré en tant qu'enregistrement associé sur un

autre type d'enregistrement, les enregistrements liés et les fichiers joints ne sont pas supprimés de la base de données Oracle CRM On Demand lors de la suppression de l'enregistrement parent. Pour plus d'informations sur l'élément associé Pièces jointes et les champs de pièces jointes, voir [A propos des pièces jointes](#) (page 103).

Si vous supprimez ce type d'enregistrement	Sachez que
Compte	<p>Vous ne pouvez pas supprimer un compte s'il est lié à une opportunité dont la phase de vente correspond à Clôturée/Gagnée.</p> <p>Lorsque vous supprimez un compte, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Opportunités ■ Activités (ainsi que toute pièce jointe liée à cette activité) ■ Remarques ■ Pièces jointes <p>Les enregistrements liés suivants ne sont pas supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Interlocuteurs
Activité	<p>Lorsque vous supprimez une activité, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pièces jointes <p>Si vous souhaitez supprimer une activité de communication, les privilèges Gérer une société et Suppression par lots doivent être activés pour votre rôle.</p>
Alerte	<p>Les enregistrements d'alerte, ainsi que leurs pièces jointes, ne sont pas soumis à la règle normale de suppression. Ils sont immédiatement purgés du système sans attendre le délai de 30 jours et ne peuvent pas être restaurés.</p>
Campagne	<p>Lorsque vous supprimez une campagne, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Activités (ainsi que toute pièce jointe liée à cette activité) ■ Remarques <p>Les enregistrements liés suivants <i>ne sont pas</i> supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Opportunités

Si vous supprimez ce type d'enregistrement	Sachez que
Interlocuteur	<p>Lorsque vous supprimez un interlocuteur, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Remarques ■ Pièces jointes <p>Les enregistrements liés suivants <i>ne sont pas</i> supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Comptes ■ Activités ■ Opportunités
Concessionnaire	<p>Lorsque vous supprimez un concessionnaire, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Activités (ainsi que toute pièce jointe liée à cette activité) ■ Remarques ■ Pièces jointes
Liste filtrée	Les listes filtrées ne peuvent pas être modifiées. Pour modifier une liste filtrée, vous devez la supprimer, puis en créer une autre.
Budget	<p>Lorsque vous supprimez un budget, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Activités (ainsi que toute pièce jointe liée à cette activité) ■ Remarques ■ Pièces jointes
Groupe	<p>Lorsque vous supprimez un groupe, le système supprime la référence à ce groupe dans les enregistrements du groupe, tandis que la propriété des enregistrements revient à l'employé mentionné dans le champ Titulaire. S'il implique un grand nombre d'enregistrements, ce processus peut être long. Pendant ce temps, le système ne permet pas aux membres du groupe de créer des enregistrements.</p>
Foyer	Aucun enregistrement enfant n'est supprimé lorsque le foyer est supprimé.

Si vous supprimez ce type d'enregistrement	Sachez que
Lead	<p>Lorsque vous supprimez un lead, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Activités (ainsi que toute pièce jointe liée à cette activité) ■ Remarques ■ Pièces jointes <p>Les enregistrements liés suivants <i>ne sont pas</i> supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Opportunités
Événement médical	<p>Lorsque vous supprimez un événement médical, les enregistrements liés suivants ne sont <i>pas</i> supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Invités (interlocuteurs) <p>REMARQUE : Vous ne pouvez pas supprimer un événement dont le statut est Terminé.</p>
Opportunité	<p>Vous ne pouvez pas supprimer une opportunité dont la phase de vente correspond à Clôturé car ces informations sont utilisées pour créer des rapports historiques. Lorsque vous supprimez une opportunité, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Activités (ainsi que toute pièce jointe liée à cette activité) ■ Remarques ■ Pièces jointes <p>Les enregistrements liés suivants <i>ne sont pas</i> supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Interlocuteurs ■ Comptes
Compte de portefeuille	<p>Lorsque vous supprimez un compte de portefeuille, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Activités (ainsi que toute pièce jointe liée à cette activité) ■ Pièces jointes <p>Les enregistrements liés suivants <i>ne sont pas</i> supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Interlocuteurs

Si vous supprimez ce type d'enregistrement	Sachez que
Produit	Vous ne pouvez pas supprimer un produit. Pour le retirer de la liste des produits disponibles, les employés peuvent l'associer à des opportunités (en tant que produits) ou à des comptes (en tant qu'actifs), puis désélectionner la case Commande possible dans la page Produit - Modification.
Catégorie de produits	Un utilisateur dont le rôle inclut le privilège Gérer le contenu peut supprimer des catégories de produits. Lorsqu'une catégorie est supprimée, l'association entre le produit et la catégorie est rompue mais les produits sont conservés.
Rôle	<p>Un utilisateur dont le rôle inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès peut supprimer des rôles.</p> <p>Les rôles supprimés sont immédiatement purgés du système sans attendre le délai de 30 jours et ne peuvent pas être restaurés.</p> <p>Avant de supprimer un rôle, tous les utilisateurs auxquels ce rôle a été affecté doivent se voir attribuer un rôle différent. Sinon, l'application ne vous permet pas de supprimer le rôle.</p>
Solution	<p>Lorsque vous supprimez une solution, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Historiques des solutions <p>Les enregistrements liés suivants <i>ne sont pas</i> supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Demandes d'assistance ■ Solutions <p>CONSEIL : Si vous pensez qu'une solution anciennement liée à une demande d'assistance ne sera plus utile, affectez-lui le statut Obsolète au lieu de la supprimer. La société peut ainsi empêcher l'utilisation de la solution par les représentants du service clientèle, tout en la conservant à des fins d'historique. (Pour déterminer si la solution a été utilisée, ouvrez la page Solutions - Détails et recherchez d'éventuels enregistrements liés dans la section Demandes d'assistance.)</p>
Territoire	<p>Un utilisateur dont le rôle inclut le privilège Gérer les territoires peut supprimer des territoires. Ceux-ci peuvent être supprimés qu'ils soient associés ou non à d'autres territoires, à des comptes, à des opportunités, etc.</p> <p>La page Territoires - Détail indique à l'administrateur de la société si le territoire a des enfants ou non. L'administrateur de la société peut interroger un compte, une opportunité, etc. grâce à la condition où Territoire = <Territoire à supprimer> pour savoir si le territoire est associé à un compte, une opportunité, etc.</p>

Si vous supprimez ce type d'enregistrement	Sachez que
Véhicule	<p>Lorsque vous supprimez un véhicule, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Activités (ainsi que toute pièce jointe liée à cette activité) ■ Remarques ■ Pièces jointes

REMARQUE : Pour plus d'informations sur les enregistrements liés, voir [Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités](#) (page 188).

Affichage des pistes d'audit des enregistrements

Sur les types d'enregistrement prenant en charge les pistes d'audit, vous pouvez afficher la piste d'audit qui suit les modifications apportées aux champs audités d'un enregistrement.

En fonction du mode de configuration de la piste d'audit par l'administrateur de la société pour le type d'enregistrement, la piste d'audit peut également afficher ce qui suit :

- Une entrée pour la création de l'enregistrement
- Si l'enregistrement a été supprimé ou restauré, une entrée pour chacun de ces actions

REMARQUE : Si un enregistrement a été supprimé et non restauré, il n'est plus accessible. Vous ne pouvez donc pas consulter les détails de l'action de suppression dans les informations de la piste d'audit associée. Toutefois, il existe une entrée pour l'action de suppression dans la piste d'audit principale de la société. Si l'enregistrement est restauré ultérieurement, il existe une entrée pour l'action de suppression et une pour l'action de restauration dans la piste d'audit principale de la société, ainsi que dans les informations sur la piste d'audit de l'enregistrement. Pour consulter la piste d'audit principale de la société, votre rôle utilisateur doit inclure le privilège [Accéder à la table d'audit principale](#).

Pour les modifications apportées aux enregistrements, la piste d'audit affiche les valeurs précédentes et actuelles d'un champ, ainsi que la date et l'heure et le nom de l'utilisateur qui a modifié le champ. L'administrateur de votre société détermine les champs, le cas échéant, audités. Pour plus d'informations sur les types d'enregistrement qui prennent en charge les pistes d'audit, et pour obtenir la liste des champs audités par défaut, voir [Personnalisation de la piste d'audit](#) (page 1196).

Avant de commencer. Pour afficher la piste d'audit sur un type d'enregistrement, l'administrateur de votre société doit s'assurer que les mises en page pour votre rôle sont configurées pour inclure l'élément associé Piste d'audit sur la présentation de la page Détails pour le type d'enregistrement parent. L'administrateur de votre société doit également vous accorder un accès en lecture seule à l'élément associé Piste d'audit sur le type d'enregistrement parent. Si cet élément n'est toujours pas visible sur la page de détails de l'enregistrement après la configuration par l'administrateur de votre société, cliquez sur le lien [Modifier la présentation](#) sur la page de détails de l'enregistrement et ajoutez la piste d'audit comme section d'informations associée. Pour plus d'informations sur la modification de la présentation de vos pages de Détails, voir [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 699).

Pour afficher la piste d'audit pour un enregistrement

- Dans la page de détails de l'enregistrement, faites défiler son contenu jusqu'à la section des informations associées à la Piste d'audit.

Chaque ligne indique la date de mise à jour de l'enregistrement et l'utilisateur à l'origine de la mise à jour. Les nouvelles et anciennes valeurs du champ audité modifié apparaissent également.

REMARQUE : Chaque enregistrement de piste d'audit affiche les détails d'une modification apportée à un champ uniquement et s'affiche pour les champs audités uniquement. Ainsi, lorsqu'un utilisateur sauvegarde un enregistrement après avoir modifié deux champs, mais qu'un seul de ces champs est audité, un enregistrement de piste d'audit s'affiche pour la modification du champ audité uniquement. Les détails de la modification apportée à l'autre champ ne s'affichent pas.

A propos des doublons lors de la création d'enregistrements

Pour de nombreux types d'enregistrement, Oracle CRM On Demand vous avertit si un enregistrement existe déjà au moment où vous le créez. L'enregistrement existant peut résider dans les enregistrements de votre société. Si vous recevez un message d'erreur indiquant un doublon, annulez la création de l'enregistrement, recherchez l'enregistrement existant et mettez-le à jour.

Pour les types d'enregistrement suivants, Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lorsque vous créez un enregistrement par l'intermédiaire de l'interface graphique :

- Activité
- CA du compte
- Evaluation
- Interlocuteur
- Chiffre d'affaires de l'interlocuteur
- Objet personnalisé 01, 02, 03, 04 et supérieurs
- Chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire
- Foyer
- Lead
- Remarque
- CA produit d'opportunité
- Produit avec tarification spéciale

REMARQUE : Avant d'ajouter un enregistrement, effectuez une recherche dans la liste des enregistrements pour vérifier qu'il n'existe pas déjà.

Le tableau suivant répertorie les champs utilisés pour déterminer si un enregistrement est en double lorsque vous le créez par l'intermédiaire de l'interface graphique :

REMARQUE : Pour plus d'informations sur ce qui constitue une duplication lors de l'importation d'enregistrements, voir [A propos des enregistrements en double et des ID externes](#) (page 1455).

Type d'enregistrement	En double si tous ces champs correspondent
Compte	Nom et emplacement du compte
Concurrent/compte	Nom du concurrent
Partenaire/compte	Nom du partenaire
Interlocuteur du rendez-vous	Nom de l'interlocuteur
Utilisateur du rendez-vous	Nom d'utilisateur
Pièces jointes	Nom de fichier
Plan commercial	Nom, type, statut et période du plan
Campagne	Code source
Destinataire de la campagne	Interlocuteur
Objectif	Nom, type, statut et période de l'objectif
Opportunité	Nom et compte de l'opportunité
Concurrent d'opportunité	Nom du concurrent
Partenaire d'opportunité	Nom du partenaire
Compte du plan	Compte et plan commercial
Interlocuteur du plan	Nom de l'interlocuteur et du plan commercial
Opportunité du plan	Plan commercial et opportunité
Produit	Nom de produit
Catégorie de produits	Nom de la catégorie
Demande d'assistance	Numéro d'assistance REMARQUE : Le numéro d'assistance est généré automatiquement par Oracle CRM On Demand. Aucun autre champ n'est utilisé pour la vérification des enregistrements en double.
Solution	Fonction
Interlocuteur de la tâche	Nom de l'interlocuteur
Utilisateur de la tâche	Nom d'utilisateur
Equipe	Nom d'utilisateur
Utilisateur	ID utilisateur et ID de connexion de la société
Partner Relationship Management	

Type d'enregistrement	En double si tous ces champs correspondent
Accréditation	Nom de l'accréditation
Demande d'accréditation	Nom de l'accréditation, Nom du partenaire et Date de la demande
Demande	ID de la demande REMARQUE : L'ID de la demande est généré automatiquement par Oracle CRM On Demand. Aucun autre champ n'est utilisé pour la vérification des enregistrements en double.
Certification	Nom de la certification
Demande de certification	Nom de la certification, Nom de l'interlocuteur et Date de la demande
Cours	Nom du cours
Inscription à un cours	Nom du cours, Nom du candidat et Date d'inscription
Enregistrement d'affaire	Nom et Partenaire principal
Examen	Nom de l'examen
Inscription à l'examen	Nom de l'examen, Nom du candidat, Titulaire et Date de l'examen
Budget	ID du budget REMARQUE : Oracle CRM On Demand définit automatiquement le champ ID du budget sur l'ID de ligne de l'enregistrement. Aucun autre champ n'est utilisé pour la vérification des enregistrements en double.
Demande de budget	Nom de la demande et Date de la demande
Demande BDM	Nom de la demande et Date de la demande
Partenaire	Nom du partenaire et Lieu
Programme de partenaire	Nom du programme de partenaire
Liste de prix	Nom et type de la liste de prix
Elément détaillé de la liste de prix	Liste de prix, Produit et Type
Demande de tarification spéciale	Nom de la demande et Date de la demande
Life Sciences	
Allocation	Type d'allocation, Arrêt de l'échantillonnage, Echantillon et Titulaire
Meilleur moment pour l'interlocuteur	Jour, Heure de début, Heure de fin, Adresse et Nom de l'interlocuteur.
Permis de l'interlocuteur au niveau local	Numéro du permis et Nom de l'interlocuteur

Type d'enregistrement	En double si tous ces champs correspondent
Rapport d'audit du stock	Type, Statut, Motif, Date de fin, Période de stock et ID de connexion utilisateur
Période de stock	Date de début, Actif, Rapprochée et Titulaire
Réunion professionnelle	Date de fin et Nom
Réponse au message	Réponse, Date de fin, Date de début, Numéro de séquence, Suivi et ID de la solution
Plan de diffusion	Nom, Divulcation obligatoire, Séquence verrouillée, Activer le suivi, Statut, Type, Nom de produit et Titulaire
Élément du plan de diffusion	Message de divulgation, Numéro de séquence, Type, Plan de diffusion parent et Nom de la solution
Relations entre les éléments du plan de diffusion	Type, Élément du plan de diffusion parent et Nom de la solution
Présentation du produit	Indication et Produit
Article promotionnel offert	Quantité et Produit
Avis de non-responsabilité relatif aux échantillons	Texte d'avis de non-responsabilité et Statut
Echantillon remis	Quantité et Produit
Stock d'échantillons	Solde d'ouverture, Période de stock et Echantillon
Lot d'échantillons	Numéro de lot, Date d'expiration, Commande possible et Echantillon REMARQUE : Le champ Commande possible concerne le produit associé à l'échantillon.
Transaction d'échantillon	Nom, Date et Type
Signature	Contrôle de signature et Activité
Élément de transaction	Quantité, Numéro de ligne, Numéro de la transaction et Echantillon
Gestion de biens	
Compte financier	Compte financier
Titulaire du compte financier	Compte professionnel, Nom du titulaire du compte financier, Compte financier et Rôle
Portefeuille du compte financier	Compte financier, Produit financier et Noms des titulaires du compte financier
Plan financier	Compte financier, Nom du plan financier et Type
Produit financier	Nom du produit financier
Transaction financière	Compte financier, Produit financier et ID de transaction

Type d'enregistrement	En double si tous ces champs correspondent
Portefeuille	Numéro de compte et Produit
Assurance	
Profil de courtier	Partenaire, Année du profil de courtier et Nom du profil de courtier.
Déclaration	Numéro de déclaration et Police
Couverture	Nom de la couverture, Couverture et Police
Dégâts	Numéro de déclaration, Propriété du bien assuré et Nom du dommage
Propriété du bien assuré	Type, Police et Numéro de séquence
Partie impliquée	Numéro de déclaration, Interlocuteur et Rôle
Police	Numéro de police
Souscripteur	Police, Rôle
Automobile	
Concessionnaire	Nom
Informations financières	N° détail financement REMARQUE : Le N° détail financement est généré automatiquement par Oracle CRM On Demand. Aucun autre champ n'est utilisé pour la vérification des enregistrements en double.
Marque	Marque
Historique des ventes	Numéro des ventes REMARQUE : Le numéro d'historique des ventes est généré automatiquement par Oracle CRM On Demand. Aucun autre champ n'est utilisé pour la vérification des enregistrements en double.
Heures de vente	Jour et Heure d'ouverture
Historique de l'assistance	N° d'historique de l'assistance REMARQUE : Le numéro d'historique de l'assistance est généré automatiquement par Oracle CRM On Demand. Aucun autre champ n'est utilisé pour la vérification des enregistrements en double.
Heures d'assistance	Jour et Heure d'ouverture
Territoire	Nom
Véhicule	Numéro d'identification du véhicule
Interlocuteur du véhicule	Nom d'utilisateur

Impression des informations présentées sur les pages

Vous avez la possibilité d'imprimer les informations figurant dans toutes les pages, à l'exception des pages de modification. Tous les éléments d'interface et liens externes sont exclus de l'impression.

Pour imprimer les informations contenues dans une page

- 1 Cliquez sur le lien Imprimer.
- 2 Dans la fenêtre qui s'affiche, cliquez sur le lien Imprimer.
- 3 Dans la fenêtre Imprimer, réglez les préférences d'impression pour votre imprimante afin de vous assurer que la page sera imprimée en mode paysage.
Le mode Paysage permet d'optimiser la présentation des données sur la page imprimée.
- 4 Suivez les instructions à l'écran pour imprimer le rapport.

Affichage des informations sur le service Oracle CRM On Demand

La page Informations sur le service fournit des informations sur les sessions de maintenance planifiées et récentes de l'environnement de production Oracle CRM On Demand et de l'environnement intermédiaire.

L'*environnement de production* est celui dans lequel votre société utilise Oracle CRM On Demand.

L'*environnement intermédiaire* est généralement une copie de l'environnement de production qui peut servir à des fins de test, par exemple, pour tester les changements de configuration ou les patches avant de les appliquer à l'environnement de production.

La page Informations sur le service fournit aussi des informations sur la disponibilité de votre environnement de production Oracle CRM On Demand au cours des derniers mois.

La procédure suivante explique comment afficher les informations sur le service Oracle CRM On Demand.

Pour afficher des informations sur le service Oracle CRM On Demand

- Faites défiler la page jusqu'en bas dans Oracle CRM On Demand, puis cliquez sur Informations sur le service pour ouvrir la page correspondante.

Dans la page Informations sur le service, la section Informations sur la version affiche le niveau de la version, les patches, etc., qui s'appliquent à l'environnement Oracle CRM On Demand auquel vous êtes actuellement connecté. Oracle utilise ces informations à des fins de dépannage. Vous pouvez être invité à les fournir si vous contactez Oracle pour obtenir de l'aide.

Le tableau suivant décrit les informations affichées dans la section Production - Informations sur la disponibilité de la page.

Champ	Description
Month	Mois calendaire pour lequel les informations de disponibilité sont fournies.
Disponibilité (%)	Pourcentage de temps de disponibilité de l'environnement de production Oracle CRM On Demand au cours du mois indiqué. REMARQUE : Les informations de disponibilité sont fournies vers le milieu du mois pour le mois précédent. Il peut arriver que les informations de disponibilité soient modifiées leur fourniture.

Dans la page Informations sur le service, les informations sur le programme de maintenance pour l'environnement de production et l'environnement intermédiaire sont affichées dans deux sections séparées.

Le tableau suivant décrit une partie des informations affichées dans les sections relatives au programme de maintenance de la page.

Champ	Description
Date de maintenance	Date de la session de maintenance. Les dates futures désignent des sessions de maintenance planifiées et sont susceptibles de changer.
Heure de début estimée	Heure de début estimée pour la session. L'heure affichée est exprimée selon votre fuseau horaire.
Durée estimée (heures)	Durée estimée de la session, exprimée en heures.
Type de maintenance	Type de maintenance qui a été ou sera effectuée, par exemple, maintenance standard ou installation d'un patch. REMARQUE : Si la date de la session de maintenance se situe dans le futur, les informations sur le type de maintenance sont susceptibles de changer.
Dernière mise à jour	Date de dernière mise à jour des informations de la session de maintenance.

REMARQUE : Dans la page Informations sur le service, un lien Diagnostics permet d'accéder à des informations de diagnostic qui, pour des raisons de sécurité, sont chiffrées. Si vous contactez Oracle pour obtenir de l'aide, vous pouvez être invité à cliquer sur ce lien et à envoyer les informations chiffrées à Oracle CRM On Demand Customer Care.

Récupération de votre ID de connexion utilisateur ou réinitialisation du mot de passe

Si vous oubliez votre ID de connexion utilisateur, vous pouvez soumettre une demande à partir de la page de connexion à Oracle CRM On Demand afin de vous faire envoyer ces informations par e-mail. Si vous oubliez votre mot de passe, vous pouvez soumettre une demande de réinitialisation du mot de passe, également à partir de la page de connexion Oracle CRM On Demand, à condition que votre rôle d'utilisateur bénéficie du privilège Réinitialiser le mot de passe personnel.

Si vous oubliez votre ID de connexion utilisateur et votre mot de passe, vous pouvez récupérer votre ID de connexion, puis utiliser ces informations, associées aux questions de sécurité que vous avez définies dans Oracle CRM On Demand, pour réinitialiser votre mot de passe.

Lorsque vous récupérez votre ID de connexion utilisateur ou réinitialisez votre mot de passe, tenez compte des points suivants :

- Pour récupérer votre ID de connexion utilisateur, vous devez connaître l'adresse e-mail principale stockée dans votre enregistrement utilisateur dans Oracle CRM On Demand. Si vous avez des problèmes pour récupérer votre ID de connexion, contactez l'administrateur de votre société pour lui demander de vérifier votre adresse e-mail principale.
- Pour réinitialiser votre mot de passe, vous devez connaître votre ID de connexion utilisateur. Par conséquent, si vous oubliez votre mot de passe et votre ID, récupérez tout d'abord l'ID de connexion utilisateur, puis utilisez-le pour récupérer votre mot de passe.
- Pour réinitialiser votre mot de passe, vous devez connaître les réponses aux questions de sécurité que vous avez définies dans Oracle CRM On Demand.
- A chaque fois que votre ID de connexion utilisateur vous est envoyé, une entrée est créée dans la piste d'audit de votre enregistrement utilisateur.
- A chaque fois que vous réinitialisez votre mot de passe, une entrée est créée dans la piste d'audit de votre enregistrement utilisateur.

Pour récupérer votre ID de connexion utilisateur

- 1 Dans la page de connexion à Oracle CRM On Demand, cliquez sur le lien Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ?.
- 2 Dans la page Sélectionner une option, cliquez sur le lien J'ai oublié mon ID utilisateur de connexion.
- 3 Entrez l'adresse e-mail principale stockée dans votre enregistrement utilisateur dans Oracle CRM On Demand, puis cliquez sur Atteindre.

En fonction de l'adresse e-mail que vous entrez, les événements suivants se produisent :

- Si la syntaxe de l'adresse que vous avez entrée est correcte, un message de confirmation apparaît ; sinon, un message d'erreur apparaît.
- Si l'adresse e-mail que vous avez entrée est l'adresse principale correcte de votre enregistrement utilisateur, un message contenant votre ID de connexion utilisateur est envoyé à cette adresse.
- Si la syntaxe de l'adresse e-mail que vous entrez est correcte, mais qu'il ne s'agit pas de l'adresse principale correcte de votre compte utilisateur, aucun message ne vous est envoyé. Le cas échéant, contactez l'administrateur de votre société pour lui demander de vérifier l'adresse principale exacte.

REMARQUE : Si vous disposez de plusieurs comptes dans Oracle CRM On Demand, l'ID de connexion utilisateur actif de chaque compte est inclus dans le message, sauf si le compte est configuré pour un accès avec connexion unique seulement. Si vous ne savez pas si c'est le cas, contactez l'administrateur de votre société pour vous en informer.

Lorsque vous recevez l'e-mail contenant votre ID de connexion utilisateur et si vous connaissez votre mot de passe, vous pouvez revenir à la page de connexion et vous connecter à Oracle CRM On Demand comme vous le faites habituellement.

REMARQUE : vous pouvez soumettre jusqu'à trois demande d'envoi de votre ID de connexion utilisateur par période de 24 heures.

Si vous oubliez votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser comme indiqué dans la procédure suivante.

Pour réinitialiser votre mot de passe

- 1 Dans la page de connexion à Oracle CRM On Demand, cliquez sur le lien Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ?.
- 2 Dans la page Sélectionner une option, cliquez sur le lien J'ai oublié mon mot de passe.
- 3 Dans la page Vous avez oublié votre mot de passe, entrez votre ID de connexion utilisateur, puis cliquez sur Atteindre.

Si l'ID de connexion utilisateur que vous avez entré est correct, un message de confirmation apparaît et vous recevez un e-mail contenant un lien temporaire vers Oracle CRM On Demand.

- 4 Pour accéder à Oracle CRM On Demand, cliquez sur le lien temporaire figurant dans l'e-mail.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine la durée de validité du lien temporaire, ainsi que le nombre de tentatives de connexion que vous pouvez effectuer à l'aide de ce lien.

- 5 Dans la page Réinitialiser le mot de passe, entrez les réponses à vos questions de sécurité, puis cliquez sur Soumettre.
- 6 Dans la page Mise à jour du mot de passe, cliquez sur le lien Nouveau mot de passe, entrez un nouveau mot de passe, puis entrez-le de nouveau dans le champ Vérifier le nouveau mot de passe.
- 7 Cliquez sur Enregistrer pour enregistrer le nouveau mot de passe.

REMARQUE : L'administrateur de la société détermine le nombre de réinitialisations du mot de passe que vous pouvez effectuer au cours d'une période donnée.

A propos de la durée de la session Oracle CRM On Demand

L'administrateur de la société peut spécifier la durée maximum d'une session Oracle CRM On Demand active pour la société. S'il définit la durée maximum sur 0 (zéro), la durée d'une session active est illimitée.

Si la session utilisateur interactive atteint la durée maximum spécifiée, la prochaine fois que vous effectuez une action dans Oracle CRM On Demand, telle que cliquer sur un lien, un onglet ou un bouton, vous revenez sur la page de connexion où vous devez vous reconnecter pour revenir sur la page à laquelle vous tentiez d'accéder. Lorsque vous utilisez les services Web, si la session active a expiré, le client des services Web doit s'authentifier à nouveau pour continuer à utiliser ces services.

A propos des sessions simultanées dans Oracle CRM On Demand

L'administrateur de la société peut spécifier si des sessions simultanées sont autorisées. Des *sessions simultanées* surviennent lorsque les mêmes informations d'identification et de connexion d'un utilisateur sont utilisées plusieurs fois pour se connecter à Oracle CRM On Demand depuis différents navigateurs en même temps. Seules les sessions utilisateur interactives sont comptabilisées. Les connexions à Oracle CRM On Demand via des services Web ou des clients desktop ne sont pas prises en compte dans le recensement des sessions simultanées.

L'administrateur de la société détermine si les sessions simultanées sont autorisées. Le table suivant présente le comportement visible par les utilisateurs lorsqu'ils tentent de se connecter à Oracle CRM On Demand avec des informations d'identification et de connexion déjà utilisées pour au moins une session existante, en fonction de l'option choisie par l'administrateur.

Option	Comportement
Autoriser avec notification	<p>La nouvelle session est autorisée. Lorsque l'utilisateur se connecte à la nouvelle session, la situation suivante se produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Dans la nouvelle session, un message s'affiche sur la page Oracle CRM On Demand pour indiquer qu'au moins une autre session simultanée est active. Le message contient un lien permettant à l'utilisateur de consulter l'historique de ses connexions. ■ Dans chaque session simultanée active, lorsque l'utilisateur effectue une action dans Oracle CRM On Demand, telle que cliquer sur un lien, un onglet ou un bouton, un message s'affiche sur la page Oracle CRM On Demand pour indiquer qu'une session simultanée a démarré. Le message contient un lien permettant à l'utilisateur de consulter l'historique de ses connexions.
Autoriser sans notification	<p>La nouvelle session est autorisée. Aucune notification n'est envoyée dans la nouvelle session ni dans aucune session existante pour indiquer qu'une session simultanée est active.</p>
Empêcher et mettre fin la session existante	<p>La nouvelle session est autorisée mais la session existante est fermée. Lorsque l'utilisateur se connecte à la nouvelle session, la situation suivante se produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Dans la nouvelle session, un message s'affiche sur la page Oracle CRM On Demand pour indiquer qu'une autre session avec les mêmes informations d'identification et de connexion va être fermée. Le message contient un lien permettant à l'utilisateur de consulter l'historique de ses connexions. ■ Dans la session initiale, lorsque l'utilisateur effectue une action dans Oracle CRM On Demand, telle que cliquer sur un lien, un onglet ou un bouton, il revient sur la page de connexion sur laquelle un message indique que la session a été fermée car un autre utilisateur s'est connecté avec les mêmes informations d'identification et de connexion.

Configuration système requise pour Oracle CRM On Demand

Pour en savoir plus sur les détails de la configuration système d'Oracle CRM On Demand, consultez le [site Web d'Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Notes de mise à jour pour Oracle CRM On Demand

Des notes de mise à jour sont fournies avec chaque édition d'Oracle CRM On Demand. Elles décrivent les modifications mineures apportées à Oracle CRM On Demand, qui changent le comportement existant ou l'interface utilisateur. Ces notes sont publiées sur le site Web du Centre de formation et de support, accessible en cliquant sur le lien Formation et Support situé en haut de chaque page d'Oracle CRM On Demand.

Contacter Oracle

Oracle propose toute une gamme de services et considère vos suggestions concernant cette application comme les bienvenues. Utilisez les ressources suivantes :

- Pour toute suggestion visant à améliorer nos produits, services ou processus : <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Pour toute demande de documentation ou d'informations à propos de nos nouveaux produits et promotions : <http://www.crmOnDemand.com/>
- Pour proposer des améliorations de l'aide en ligne, envoyez un e-mail à l'adresse siebeldoc_ww@oracle.com

Fermeture d'Oracle CRM On Demand

ATTENTION : Avant de quitter Oracle CRM On Demand, sauvegardez soigneusement toutes les informations et fermez toutes les fenêtres ouvertes, notamment les formulaires de création d'enregistrements. Si vous utilisez Oracle Contact On Demand, l'application de centre d'appel, modifiez votre statut de travail en Non disponible avant de vous déconnecter.

Pour fermer Oracle CRM On Demand

- Dans le coin supérieur droit de la page d'Oracle CRM On Demand, cliquez sur Déconnexion.

Si vous fermez la fenêtre de navigation pour quitter Oracle CRM On Demand, la session ne se ferme qu'à l'expiration du délai de temporisation (généralement 10 à 15 minutes).

REMARQUE : Pour vous connecter sous un autre identifiant d'utilisateur, cliquez sur le lien Déconnexion dans le coin supérieur droit de la page. Si vous ne vous déconnectez pas, l'instance du navigateur n'est pas arrêtée, et les vues et les données considèrent que le premier utilisateur est toujours connecté.

2

Calendrier et activités

Utilisez les pages Calendrier pour vérifier, créer et mettre à jour vos activités et pour vérifier et mettre à jour vos visites planifiées.

Une *activité* se compose de tâches que vous devez exécuter avant une certaine date, ainsi que les rendez-vous à planifier à une heure spécifique. Les tâches et les rendez-vous peuvent être des réunions, des visites, des présentations ou des événements. La différence entre les tâches et les rendez-vous est la suivante : une tâche figure dans une liste de tâches, elle est associée à une date d'échéance et à un statut, tandis qu'un rendez-vous est inscrit sur votre calendrier à une date et une heure précises.

Une *visite planifiée* est une visite spécifique à Life Sciences que vous créez avec le statut Planifié afin d'obtenir provisoirement une place de réservation pour une visite commerciale à un médecin, un hôpital ou une clinique. Pour distinguer les visites planifiées des autres rendez-vous, activités ou visites prévues de votre calendrier, les codes couleur suivants sont utilisés :

- Les rendez-vous, les activités et les visites prévues s'affichent en bleu dans votre calendrier.
- Les visites planifiées, à savoir, les visites dont le statut est Planifié, s'affichent en rouge sur votre calendrier.

Les visites planifiées ne sont pas visibles par défaut sur votre calendrier. Pour afficher les visites planifiées sur votre calendrier, votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Life Sciences Visites : Visites planifiées du calendrier.

Utilisation des pages Calendrier

Les pages de calendrier constituent le point de départ pour gérer les activités. La page présentée par défaut est Calendrier quotidien, qui contient les sections Calendrier quotidien, Vue Calendrier et Tâches ouvertes, ainsi qu'une section Visites planifiées.

Pour voir la section Visites planifiées sur la page Calendrier, votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Visites : Visites planifiées du calendrier. La section Visites planifiées répertorie jusqu'à deux semaines de visites planifiées pour le commercial dans l'ordre chronologique et affiche les informations suivantes pour chaque visite planifiée : date et heure de début de la visite, moment de la journée, objet, interlocuteur à visiter et autres informations d'adresse d'interlocuteur. Les codes couleur utilisés dans la section Visites planifiées sur les pages Calendrier sont les suivants :

- Les visites planifiées en retard dont l'heure de début est dans le passé apparaissent en rouge.
- Les visites planifiées à venir dont l'heure de début est dans le futur apparaissent en bleu.

Pour plus d'informations sur la création d'une visite planifiée, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143), [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale](#) (page 532) et [Planification de visites en masse](#) (page 152).

REMARQUE : Si votre rôle inclut le privilège **Partager le calendrier**, vos pages de calendrier vous donneront probablement accès à d'autres fonctionnalités que celles mentionnées dans la page par défaut. Pour plus d'informations sur les autres fonctionnalités, voir [Page Paramètres de calendrier](#) (page 160).

Le tableau suivant décrit ce que le calendrier quotidien et le calendrier hebdomadaire vous permettent de faire.

REMARQUE : Les activités de communication générées par Oracle Contact On Demand appartiennent à un sous-type d'activité particulier. C'est pourquoi elles n'apparaissent pas dans les pages de calendrier ni dans les listes d'activités.

Pour	Effectuez cette procédure
Créer une tâche	Cliquez sur Nouveau dans la barre de titre Tâches ouvertes. Dans la page Tâches - Modification, entrez les informations sur la tâche et sauvegardez l'enregistrement.
Supprimer une tâche	Cliquez sur le lien correspondant à la tâche que vous voulez supprimer. Dans la page Tâche – Détails, cliquez sur Supprimer.
Créer un rendez-vous	Cliquez sur Nouveau rendez-vous dans la barre de titre du calendrier. Dans la page Rendez-vous - Modification, entrez les informations sur le rendez-vous et sauvegardez l'enregistrement.
Supprimer un rendez-vous	Cliquez sur le lien correspondant au rendez-vous que vous voulez supprimer. Dans la page Rendez-vous – Détails, cliquez sur Supprimer.
Atteindre un jour donné	Cliquez sur le lien du jour dans la section Vue Calendrier.
Atteindre un mois donné	Cliquez sur les flèches dans la section Vue Calendrier.
Marquer une tâche comme terminée	Dans la section Tâches ouvertes, cliquez sur le lien Afficher la liste complète. Dans la page Liste d'activités, cliquez sur le lien Objet de la tâche que vous souhaitez marquer comme terminée. Dans la page Tâches - Détails, cliquez sur le bouton Marquer comme terminée.
Parcourir le calendrier jour par jour	Cliquez sur les flèches dans la section Calendrier quotidien.
Mettre à jour une activité	Cliquez sur le lien correspondant à l'activité (rendez-vous, tâche ou visite planifiée) que vous souhaitez mettre à jour. Modifiez les champs en ligne dans la page de détail de rendez-vous, tâche ou visite, ou cliquez sur Modifier pour ouvrir la page Modification de l'une de ces activités. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir Mise à jour des détails d'enregistrement (voir "Mise à jour des détails d'un enregistrement" page 66).

Pour	Effectuez cette procédure
Afficher une liste de rendez-vous, de tâches (ouvertes, clôturées ou toutes les tâches), d'activités ou de visites planifiées	Dans la section Tâches ouvertes, cliquez sur le lien Afficher la liste complète. Dans la page Liste d'activités, cliquez sur la liste déroulante et changez la sélection.
Afficher les rendez-vous de la journée	Cliquez sur l'icône 1 dans le calendrier.
Afficher les détails d'une activité	Cliquez sur le lien correspondant à l'activité (rendez-vous, tâche ou visite planifiée) que vous voulez afficher.
Afficher les rendez-vous du mois complet	Cliquez sur l'icône 31 dans le calendrier.
Afficher les rendez-vous de la semaine complète	Cliquez sur l'icône 7 dans le calendrier.

Gestion de calendriers et activités

Pour consulter les procédures pas à pas de gestion de calendriers et d'activités, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Affichage des activités](#) (page 136)
- [Création d'activités](#) (page 137)
- [Mise à jour d'activités](#) (page 138)
- [Limitation du nombre d'enregistrements Activité affichés](#) (page 141)
- [Marquage des tâches comme terminées](#) (page 142)
- [Affectation d'activités à un autre employé](#) (page 142)
- [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143)

REMARQUE : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

- [Ajustement des réponses aux messages](#) (page 155)
- [Planification des rendez-vous avec d'autres personnes](#) (page 156)
- [Planification de visites en masse](#) (page 152)
- [Utilisation de scripts d'évaluation des activités](#) (page 162)

■ Consultation des plans de diffusion recommandés pour les activités (page 565)

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Partager le calendrier, vous pouvez également effectuer les procédures suivantes :

- [Affichage des calendriers d'autres personnes](#) (page 158)
- [Partage de votre calendrier](#) (page 160)
- [Définition de la vue par défaut de votre calendrier](#) (page 160)
- [Ajout de vues de calendrier personnalisées](#) (page 161)

Si votre rôle d'utilisateur vous donne le privilège Partager le calendrier et que votre société utilise l'option d'affectation de groupes par défaut, vous pouvez également effectuer la procédure suivante, [Affichage des listes de tâches de groupe](#) (page 162).

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Affichage des activités

Oracle CRM On Demand fait en sorte que vos activités soient en permanence au premier plan en les affichant dans plusieurs pages :

■ Ma page d'accueil

Ma page d'accueil contient des listes distinctes pour vos rendez-vous et vos tâches, triés selon la date.

■ Calendrier

Les pages Calendrier présentent vos rendez-vous comme ils apparaîtraient dans un agenda, avec le planning du jour affiché. Vous pouvez afficher d'autres jours en utilisant les calendriers mensuels situés sur la droite ou en cliquant sur les icônes 1, 7 et 31 au-dessus des rendez-vous pour afficher la vue de calendrier souhaitée.

Les pages des calendriers quotidien et hebdomadaire présentent aussi une liste de vos tâches, triées par défaut selon la date d'échéance.

■ Page Détails (pour la plupart des types d'enregistrement, par exemple les comptes, les interlocuteurs, etc.).

Les pages Détails contiennent des sections indiquant les activités ouvertes et terminées liées à un enregistrement spécifique.

REMARQUE : Vous pouvez également synchroniser vos enregistrements Activité avec Oracle Offline On Demand (Offline client) ainsi qu'avec Microsoft Outlook ou Lotus Notes à l'aide de Oracle PIM Sync On Demand. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Utilisation d'autres applications](#) (page 709).

A propos de la gestion des tâches

Vous pouvez gérer vos tâches en les classant par priorité d'importance ou d'urgence. Vous définissez la priorité d'une tâche en lui affectant un niveau, tel que 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible. La priorité des tâches est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut indique une priorité élevée, l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible. Vous changez le niveau de priorité d'une tâche dans la page Tâches - Modification. La priorité par défaut d'une tâche est 3-Faible.

CONSEIL : Les tâches apparaissent en rouge si leur date d'échéance est passée.

REMARQUE : Si l'administrateur de votre société a modifié les valeurs par défaut du champ Priorité, les flèches risquent de ne plus apparaître dans le champ Priorité des listes de tâches.

Pour plus d'informations sur l'onglet Liste des tâches du groupe qui est disponible pour les sociétés qui font appel à la fonctionnalité de groupe, reportez-vous à la rubrique [Affichage des listes de tâches de groupe](#) (page 162).

Création d'activités

Pour créer une activité (tâche ou rendez-vous), vous devez toujours entrer des informations dans un formulaire. Ce dernier est accessible à partir de différents endroits de l'application, selon l'élément sur lequel vous travaillez et l'opération que vous devez effectuer.

Cette section décrit une méthode de création d'activité qui vous permet d'ajouter l'enregistrement tout en poursuivant votre travail dans la zone principale de l'application. Pour obtenir une description de l'intégralité des méthodes, reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements](#) (page 42).

Pour créer une activité à l'aide de la section Créer de la barre d'actions

1 Dans la section Créer de la barre d'actions, cliquez sur Rendez-vous ou sur Tâche.

2 Dans le formulaire, saisissez les informations sur l'activité.

Pour plus d'informations sur les champs des enregistrements Activité, reportez-vous à la rubrique [Champs d'activité](#) (page 163).

3 Sauvegardez l'enregistrement.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs d'activité](#) (page 163)
- [Utilisation des pages Calendrier](#) (page 133)
- [Utilisation du Offline Client](#) (page 710)
- [Synchronisation PIM](#) (page 720)
- [Ajout d'e-mails de Microsoft Outlook et de Lotus Notes](#) (page 739)

Mise à jour d'activités

Si vous disposez d'un accès en modification à l'enregistrement Activité, vous pouvez mettre à jour ses informations, notamment lui affecter le statut Terminé.

Pour mettre à jour les informations d'activité

- 1 Sélectionnez la tâche ou le rendez-vous.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'activités, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Modifiez les champs en ligne dans la page Rendez-vous – Détails ou Tâches – Détails, ou cliquez sur Modifier pour ouvrir l'une de ces pages. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

Utilisation des listes d'activités

La liste des enregistrements disponibles sur la page Liste des activités dépend du mode d'accès à la page, comme suit :

- Si vous accédez à la page Liste des activités directement à partir des pages Calendrier, la liste affiche toutes les activités ouvertes qui vous sont affectées.
- Si vous accédez à la page Liste des activités à partir de la page de détails d'un enregistrement, la liste affiche les activités ouvertes ou fermées liées à l'enregistrement.

Les activités affichées dans la liste Activités ouvertes et accessibles depuis la page de détails d'un enregistrement incluent les suivantes :

- Tous les rendez-vous liés auxquels vous avez accès et pour lesquels la date et l'heure de fin sont ultérieures à la date et l'heure en cours.
- Toutes les tâches liées auxquelles vous avez accès et pour lesquelles la date de fin est vide.

Par défaut, tous les enregistrements de la liste Activités ouvertes sont triés par le champ Date de fin. Les enregistrements dans lesquels le champ Date de fin est vide s'affichent en bas de la liste Activités ouvertes. Par conséquent, les tâches ouvertes s'affichent en bas de la liste Activités ouvertes, après tous les rendez-vous ouverts. Le champ Date de fin ne s'affiche pas dans la liste Activités ouvertes à laquelle vous accédez depuis les pages de détails des enregistrements par défaut, mais l'administrateur de la société peut ajouter le champ à la liste.

Les activités affichées dans la liste Activités fermées et accessibles depuis la page de détails d'un enregistrement incluent les suivantes :

- Tous les rendez-vous liés auxquels vous avez accès et pour lesquels la date et l'heure de fin sont antérieures à la date et l'heure en cours.
- Toutes les tâches liées auxquelles vous avez accès et pour lesquelles la date et l'heure de fin sont antérieures à la date et l'heure en cours.

REMARQUE : La visibilité de la page Liste des activités est limitée aux enregistrements contenant votre nom dans le champ Titulaire ou Délégée par, ou dans la liste des utilisateurs.

Depuis la page Liste des activités, vous pouvez créer des activités ou en consulter plusieurs d'un coup d'oeil. Vous pouvez modifier les champs en ligne dans la page Liste d'activités. Vous pouvez également sélectionner une activité à consulter, à mettre à jour ou à supprimer. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

Si vous accédez à la page Liste d'activités à partir des pages Calendrier, vous pouvez utiliser le menu déroulant pour passer à une autre liste d'activités. Le menu déroulant contient à la fois les listes standard distribuées avec l'application et les listes personnalisées de votre société.

REMARQUE : Si l'administrateur de votre société vous a inclus dans un groupe, un onglet Tâches du groupe apparaît alors dans vos pages de calendrier.

Le tableau ci-après décrit les actions que vous pouvez effectuer à partir de la page Liste des activités.

REMARQUE : Si vous accédez à la page Liste des activités à partir de la page détaillée d'un enregistrement, certaines de ces fonctions peuvent ne pas être disponibles.

Pour	Effectuez cette procédure
Ajouter des activités aux livres ou en supprimer	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Affectation de livre par lot. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Affectation d'enregistrements aux livres (page 1342).
Créer une liste d'activités	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Créer une liste. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Création et amélioration de listes (page 83).
Créer une tâche	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Nouvelle tâche. Dans la page Tâches - Modification, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Créer un rendez-vous	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Nouveau rendez-vous.. Dans la page Rendez-vous - Modification, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Supprimer tous les enregistrements de la liste	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Suppression par lots. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Suppression et restauration d'enregistrements (page 113).
Exporter la liste	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Exporter la liste. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Exportations d'enregistrements dans des listes (voir " Exportation d'enregistrements dans

Pour	Effectuez cette procédure
	des listes " page 91).
Rechercher une activité (tâche ou rendez-vous)	Cliquez sur l'en-tête de la colonne Objet pour trier les données. Cliquez ensuite sur une lettre dans la barre alphabétique. Pour les activités commençant par des chiffres, cliquez sur 0-9.
Gérer toutes les listes d'activités	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Gérer les listes. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Page Gérer les listes (page 89).
Affiner les critères de recherche de la liste	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Affiner la liste. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Création et amélioration de listes (page 83).
Afficher plus ou moins d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, au bas de la page, sélectionnez le nombre d'enregistrements à afficher simultanément.
Mettre à jour simultanément un groupe d'enregistrements Activité	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Mise à jour en masse. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Mise à jour de groupes d'enregistrements (page 96).
Mettre à jour une activité	Modifiez les champs en ligne dans la page Liste des activités ou sélectionnez l'activité pour ouvrir la page Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour des enregistrements, voir Mise à jour de groupes d'enregistrements (voir " Mise à jour des détails d'un enregistrement " page 66).
Afficher un sous-ensemble d'activités (tâches ou rendez-vous)	Sur la barre de titre Liste des activités, cliquez sur la liste déroulante et changez la sélection (Tâches terminées, Tâches ouvertes, Mes tâches ou Mes rendez-vous).
Afficher toutes les activités (tâches et rendez-vous)	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez Toutes les activités.

Listes d'activités standard

Le tableau suivant décrit les listes standard.

Liste d'activités	Filtres
Tâches terminées	Tâches dont la date de fin est située dans le passé
Tâches déléguées - Terminées	Tâches que vous avez créées et affectées à d'autres utilisateurs et dont la date de fin se situe dans le passé
Tâches déléguées - Ouvertes	Tâches que vous avez créées et affectées à d'autres utilisateurs et dont la date de fin est vide ou se situe dans le futur

Liste d'activités	Filtres
Tâches déléguées - En retard	Tâches que vous avez créées et affectées à d'autres utilisateurs et dont la réalisation est en retard
Mes activités	Toutes vos activités, y compris les tâches et rendez-vous
Mes rendez-vous	Tous vos rendez-vous
Mes appels du jour	Appels de recommandation, de suivi ou d'anniversaire à effectuer aujourd'hui
Mes tâches ouvertes	Vos tâches sur lesquelles la case Terminée n'est pas sélectionnée et dont la date de fin est prévue dans les 90 prochains jours
Mes tâches	Toutes vos tâches
Mes appels de la semaine	Appels de recommandation, de suivi ou d'anniversaire à effectuer cette semaine
Activités ouvertes	Liste qui combine : <ul style="list-style-type: none"> ■ Tâches affectées à vous-même dont la date de fin est vide ou se situe dans le futur ■ Les rendez-vous à venir qui vous sont affectés
Tâches ouvertes	Tâches sur lesquelles la case Terminée n'est pas sélectionnée et dont la date de fin est prévue dans les 90 prochains jours
Visites planifiées	Vos visites planifiées REMARQUE : Cette liste est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Limitation du nombre d'enregistrements Activité affichés

Vous pouvez limiter le nombre d'enregistrements Activité affichés en sélectionnant une liste filtrée. Une liste permet d'afficher un sous-ensemble d'activités correspondant aux critères enregistrés avec la liste.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Avant de commencer. Lorsque vous créez une liste, vous devez entrer les champs et valeurs des critères que vous définissez. Vous pouvez ouvrir la page Tâches – Modification ou Rendez-vous – Modification et noter les noms et valeurs de champ exacts tels qu'ils sont utilisés dans votre application. Sinon, votre liste filtrée risque de ne pas sélectionner les enregistrements corrects. Vous pouvez aussi imprimer la page Détails de l'enregistrement pour avoir les noms exacts des champs. Cependant, les valeurs de champ des listes déroulantes disponibles ne seront pas toutes imprimées.

Pour ouvrir une liste filtrée d'activités

- 1 Cliquez sur l'onglet Calendrier.
- 2 Dans la section Tâches ouvertes de la page Calendrier, cliquez sur le lien [Afficher la liste complète](#).
- 3 Dans la page Liste d'activités, cliquez sur la liste déroulante et changez la sélection.

Pour créer une liste filtrée d'activités

- 1 Cliquez sur l'onglet Calendrier.
- 2 Dans la section Tâches ouvertes de la page Calendrier, cliquez sur le lien [Afficher la liste complète](#).
- 3 Dans la barre de titre de la liste d'activités, cliquez sur Menu et sélectionnez [Gérer les listes](#).
- 4 Dans la page Gérer les listes, cliquez sur le bouton Nouvelle liste.
- 5 Effectuez les étapes décrites dans la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Marquage des tâches comme terminées

Vous pouvez marquer les tâches comme terminées. Une tâche terminée reste dans certaines listes (notamment Toutes les activités ou Mes activités). Toutefois, les tâches terminées disparaissent de la page Ma page d'accueil.

Si les tâches terminées sont liées à des enregistrements, elles passent de la liste Activités ouvertes à la listes Activités terminées dans la page Détails correspondant à ces enregistrements.

Pour marquer une tâche comme terminée

- 1 Sélectionnez la tâche voulue.
Pour obtenir des instructions sur la sélection de tâches, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Tâches - Détails, cliquez sur le bouton Marquer comme terminée.

Affectation d'activités à un autre employé

Si vous disposez d'un accès à l'enregistrement, vous pouvez affecter une activité à un autre employé. En règle générale, vous pouvez modifier un enregistrement si vous en êtes le titulaire ou si le titulaire est votre subordonné. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter l'accès d'un utilisateur.

Une fois que vous avez affecté une activité à un autre employé, celle-ci apparaît automatiquement dans la liste Mes activités ou Mes tâches du nouvel utilisateur. Lors de l'affectation, votre nom apparaît dans le champ

Déléguée par de l'activité et vous pouvez toujours afficher l'enregistrement. En outre, l'activité affectée conserve toutes les associations précédentes de l'activité. Vous pouvez suivre les tâches que vous avez affectées à d'autres employés à partir des listes déroulantes des tâches déléguées de la page Liste des activités.

Pour affecter une activité à un autre employé

- 1 Sélectionnez l'activité voulue.

Pour obtenir des instructions sur la sélection d'activités, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Rendez-vous – Détails, placez le curseur dans le champ Titulaire et cliquez sur l'icône de recherche.
- 3 Dans la fenêtre de recherche, cliquez sur le lien de sélection figurant en regard du nom du nouveau titulaire.

Le nom du nouveau titulaire apparaît dans le champ Titulaire de la page Rendez-vous – Détails.

Suivi des visites (visites commerciales) client

REMARQUE : Cette fonction n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes dans la page Détail de visite :

- Suivi des visites (visites de ventes) rendues aux clients, enregistrement d'informations telles que les produits dont vous avez discuté, les échantillons, les éléments promotionnels ou éducatifs que vous avez laissés, les solutions dont vous avez parlé et les interlocuteurs liés.
- Enregistrez les informations en tant que modèle nommé *Modèle de CR Visite*. Ce modèle est utile lorsque vous rendez visite à plusieurs clients avec le même objectif, par exemple recruter des enquêteurs cliniques. Vous pouvez définir un modèle privé ou le rendre disponible pour que tous puissent l'utiliser (public).

Lorsque vous appliquez le modèle de CR Visite à une nouvelle visite, la plupart des informations du modèle de CR Visite sont automatiquement renseignées dans le nouvel enregistrement, notamment les informations relatives aux présentations produits et aux échantillons remis en lien avec la visite. Toutefois, d'autres champs, tels que le Numéro de lot des échantillons remis, ne sont pas enregistrés avec le modèle.

Après avoir appliqué le modèle de CR Visite à une visite, vous pouvez mettre à jour les champs restants pour suivre les détails de cette visite.

Si l'administrateur de votre société a inclus le champ Date du dernier appel dans votre page Comptes - Modification ou Interlocuteurs - Modification, ce champ est automatiquement mis à jour sur le compte lié et tous les interlocuteurs liés. La mise à jour a lieu lorsque vous affectez le statut Terminé à l'enregistrement de visite et que vous sauvegardez l'enregistrement. Le champ indique l'heure de début et la date de la visite.

Pour plus d'informations sur les modèles de CR visite, voir [Gestion des modèles de CR visite](#) (page 1658) ;

- Soumettez les informations de visite à utiliser dans la procédure de rapprochement pour les périodes de stock.

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition effectue les opérations suivantes une fois les informations détaillées de visite soumises :

- Définit le statut Activité de visite sur Soumis.
- Verrouille tout enregistrement Détail de visite dont le statut est défini sur Soumis pour éviter toute modification ou suppression de cet enregistrement. Pour plus d'informations sur le verrouillage des enregistrements d'activité de visite, voir [Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition](#).
- Crée une transaction de déboursement utilisée dans la procédure de rapprochement pour la période de stock. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Rapprochement d'une période de stock](#) (page 509), [Procédure de rapprochement du stock](#) (page 514) et [Affichage des transactions de déboursement](#) (page 530).

Pour effectuer le suivi d'une visite (visite commerciale) client

- 1 Accéder à la page d'accueil Comptes ou Interlocuteurs.

- 2 Sélectionnez le compte ou l'interlocuteur pour votre visite.

Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

REMARQUE : Vous pouvez planifier une visite (visite commerciale) pour un maximum de 25 clients à la fois à l'aide de la fonction de Planification de visites en masse disponible dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la création d'une visite planifiée pour plusieurs clients, voir [Planification de visites en masse](#) (page 152).

- 3 Dans la page Compte - Détails ou Interlocuteur - Détail, faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section Visites, puis cliquez sur Nouvelle visite ou Visite automatique pour créer un enregistrement de visite.

REMARQUE : Si la section Visites n'apparaît pas dans la page de Détails, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- Lorsque vous cliquez sur Nouvelle visite, la page Modification des visites s'affiche. C'est là que vous devez entrer manuellement la plupart des informations concernant l'enregistrement de la nouvelle visite.

Veillez à spécifier Visite dans le champ Type, autrement les éléments associées suivants ne seront pas disponibles : Echantillons remis, Articles promotionnels, Présentation produits.

- Cliquez sur Visite automatique pour accéder à la page Détails des visites, dans laquelle les champs suivants sont renseignés automatiquement pour la nouvelle visite.

- Le champ Statut a une valeur Planifié.
- Le champ Date de fin a une valeur égale à la Date de fin plus 30 minutes.

- Le champ Objet a la valeur Visite automatisée et affiche le nom du compte ou de l'interlocuteur.
- Le champ Type a la valeur Appel.

ATTENTION : Les clients d'Oracle CRM On Demand Life Sciences ne doivent pas tenter de désactiver ou de personnaliser le Type=Visite.

- 4 Dans la page Modification des visites ou dans la page Détails des visites, effectuez les opérations suivantes :

Pour renseigner le nouvel enregistrement de visite avec des informations issues d'un modèle de CR Visite existant, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Modèle de CR Visite et sélectionnez le modèle approprié.

- a Entrez ou mettez à jour les informations.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne. Les champs personnalisés que l'administrateur de votre société a définis sont enregistrés dans le modèle Guide d'appel.

Champ	Description
Informations importantes sur la visite	
Objet	La limite est de 100 caractères. Nom du modèle de CR Visite.
Interlocuteur principal	<p>Automatiquement renseigné, en lecture seule.</p> <p>Si cette visite est liée à un compte et à un interlocuteur, l'enregistrement de visite se présente sous forme d'informations connexes dans les pages Comptes - Détails et Interlocuteurs - Détails.</p> <p>REMARQUE : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
Compte	<p>Automatiquement renseigné, en lecture seule.</p> <p>Si cette visite est liée à un compte et à un interlocuteur, l'enregistrement de visite se présente sous forme d'informations connexes dans les pages Comptes - Détails et Interlocuteurs - Détails.</p> <p>REMARQUE : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
Adresse	<p>Affiche l'adresse complète, issue des champs d'adresse individuels de l'enregistrement Compte ou Interlocuteur.</p> <p>REMARQUE : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
Modèle de CR Visite	<p>Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège requis, vous pouvez sélectionner un modèle de CR Visite.</p> <p>REMARQUE : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous</p>

Champ	Description
	créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.
Statut	<p>Statut de la visite, à savoir l'un des suivants : Affecté, Terminé, Reporté, Appel entrant, Discussion en ligne en cours, En cours, Non démarré, Planifié, Signé, Soumis, En attente autre personne.</p> <p>Lorsque le statut est Planifié, la visite s'affiche en rouge sur le Calendrier et dans la section Visites planifiées sur les pages Calendrier. Pour afficher les visites planifiées sur le Calendrier et dans la section Visites planifiées de la page Calendrier, votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Visites : Visites planifiées du calendrier.</p> <p>REMARQUE : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
Devise de l'activité	Vous pouvez sélectionner une devise différente pour convertir le prix dans une autre devise, si l'administrateur de votre société a configuré cette fonction.
Objectif	La limite est de 1 500 caractères.
Heure de début	<p>Date et heure de début de la visite. La valeur par défaut correspond à la date du jour, à midi.</p> <p>REMARQUE : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
Durée	<p>Champ calculé (en minutes) basé sur les heures de début et de fin.</p> <p>REMARQUE : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
Heure de fin	<p>Correspond par défaut à l'heure de début plus 30 minutes.</p> <p>REMARQUE : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
Type	<p>Visite, Correspondance, Démonstration, E-mail, Événement, Télécopie, Réunion, Personnel, Présentation, Autre ou A faire.</p> <p>Pour effectuer la gestion des échantillons, vous devez choisir Visite.</p>
Type de visite	<p>Affiche Visite de compte, Visite professionnelle ou Visite générale selon le type de visite. Lecture seule.</p> <p>Pour effectuer la gestion des échantillons, le type de visite doit être Visite du compte ou Visite professionnelle.</p>
N° référence	<p>Champ de texte qui peut être utilisé pour stocker le numéro de référence d'un produit connexe tel qu'un document signé.</p> <p>REMARQUE : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
Informations complémentaires	

Champ	Description
Coût	REMARQUE : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.
Signature par écrit	REMARQUE : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.
Privé	REMARQUE : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.
Description	La limite est de 16 350 caractères.
Visite suivante	La limite est de 1 500 caractères. REMARQUE : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement de visite à partir d'un modèle de CR Visite.

- 5 Enregistrez l'enregistrement et, le cas échéant, ajoutez des lignes détail à l'enregistrement de visite.
 - Dans la page Modification des visites, cliquez sur Enregistrer, puis ajoutez des lignes détail dans la page Détail des visites.
 - Dans la page Détail des visites, ajoutez des lignes détail à la visite, puis cliquez sur Enregistrer en tant que modèle de CR Visite privé ou Enregistrer en tant que modèle de CR Visite public.

Pour plus d'information sur l'ajout d'éléments détaillés à un enregistrement de visite et sur l'enregistrement des informations de visite, voir les tâches ci-après.

La procédure suivante décrit comment lier des informations relatives aux présentations de produit à un enregistrement de visite.

Pour lier des informations relatives aux présentations de produits à un enregistrement de visite

- 1 Dans la page Détail des visites, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Détail des produits disponibles ou la section Présentation produits.

REMARQUE : Si la section souhaitée n'apparaît pas dans la page Détails des visites, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- a Dans la section Détail des produits disponibles, entrez les informations requises dans les champs Indication, Priorité (facultatif) et Problèmes (facultatif).

Seuls les produits de la catégorie Présentation produits qui ont été alloués au commercial et sont actifs à la date du jour, sont visibles dans la liste des produits disponibles et peuvent être liés à l'enregistrement de visite.

- b Dans la section Présentation produits, cliquez sur Nouveau et entrez les informations requises dans la page Présentation produits - Modification.

REMARQUE : Les champs Produit présenté sont copiés dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement de visite à partir d'un modèle de CR Visite.

Champ	Description
Informations importantes et détaillées sur le produit	
Catégorie de produits	<p>Catégorie de produit, telle que définie par l'administrateur de produit de la société. (Affichage uniquement.) Par exemple, la catégorie peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Echantillons remis ■ Article promotionnel offert ■ Présentation produits
Produit	<p>Nom du produit (par exemple, un appareil médical) évoqué ou dont la démonstration a été faite auprès du client. Sélectionnez l'article à l'aide du sélecteur de recherche. (Requis.)</p> <p>REMARQUE : Seuls les produits du type de catégorie Echantillons remis, Détail de l'article promotionnel offert ou Présentation produits, qui ont été alloués au commercial, sont présent dans le stock du commercial (dans le cas d'échantillons et d'articles promotionnels), et sont actifs à la date de la visite actuelle, peuvent être associés à un enregistrement de visite.</p> <p>Pour plus d'informations sur la configuration des produits, reportez-vous aux rubriques Définition des produits de votre société (page 1643) et Champs de produit (voir "Champs des produits" page 544).</p>
Priorité	Champ facultatif destiné à l'utilisation par le client.
Indication	Condition traitée par le produit, par exemple, Allergie, Asthme, Arythmie, Défaillance cardiaque, etc. Utilisez la liste déroulante pour sélectionner une indication (Obligatoire).
Problèmes	Champ facultatif destiné à l'utilisation par le client, par exemple, Effets secondaires, Efficacité, Coût par rapport aux génériques, Prix, etc. Utilisez la liste déroulante pour sélectionner un problème.

1 Sauvegardez l'enregistrement.

Répétez la procédure selon vos besoins pour ajouter d'autres lignes détail de présentation des produits à l'enregistrement de visite.

La procédure suivante décrit comment lier des informations relatives aux échantillons remis à un enregistrement de visite.

Pour lier des informations relatives aux échantillons remis à un enregistrement de visite

1 Dans la page Détail des visites, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Echantillons disponibles pour remise ou la section Echantillons remis.

REMARQUE : Si la section souhaitée n'apparaît pas dans la page Détails des visites, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- a** Dans la section Echantillons disponibles pour remise, entrez les informations requises dans le champ Quantité.

Seuls les produits de la catégorie Echantillons remis qui ont été alloués et sont présents dans le stock du commercial sont visibles dans la liste des échantillons disponibles et peuvent être liés à l'enregistrement de visite.

- b** Dans la section Echantillons remis, cliquez sur Nouveau et entrez les informations requises dans la page Echantillons remis - Modification.

REMARQUE : Les champs d'échantillons remis sont copiés dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement de visite à partir d'un modèle de CR Visite à l'exception de Numéro de lot.

Champ	Description
Informations importantes sur les échantillons offerts	
Catégorie de produits	<p>Catégorie de produit, telle que définie par l'administrateur de produit de la société. (Affichage uniquement.) Par exemple, la catégorie peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Echantillons remis ■ Article promotionnel offert ■ Présentation produits
Produit	<p>Nom de l'échantillon du produit remis (par exemple, un nouveau médicament arrivé sur le marché) à l'interlocuteur. Sélectionnez l'article à l'aide du sélecteur de recherche. (Requis.)</p> <p>REMARQUE : Seuls les produits du type de catégorie Echantillons remis, Détail de l'article promotionnel offert ou Présentation produits, qui ont été alloués au commercial, sont présent dans le stock du commercial (dans le cas d'échantillons et d'articles promotionnels), et sont actifs à la date de la visite actuelle, peuvent être associés à un enregistrement de visite.</p> <p>Pour plus d'informations sur la configuration des produits, reportez-vous aux rubriques Définition des produits de votre société (page 1643) et Champs de produit (voir "Champs des produits" page 544).</p>
N° de lot	<p>Numéro de lot de l'échantillon de produit sélectionné.</p> <p>REMARQUE : Ce point est pertinent uniquement si vous utilisez les numéros de lot pour suivre les échantillons du stock. Lors de l'ajout ou de la mise à jour d'un enregistrement d'échantillon offert, seuls les lots d'échantillons pour lesquels la case Stock par lot est cochée peuvent être entrés dans ce champ. Pour plus d'informations sur les lots d'échantillons, reportez-vous aux rubriques Lots d'échantillons (page 551) et Champs de lot d'échantillons (page 554).</p>
Quantité	Nombre d'échantillons remis à l'interlocuteur. La quantité doit être un nombre compris entre 1 et 9998.

- 1** Sauvegardez l'enregistrement.

Répétez cette procédure selon vos besoins pour ajouter d'autres lignes détail Echantillons remis à l'enregistrement de visite. Pour plus d'informations sur les échantillons remis, voir [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale](#) (page 532).

La procédure suivante explique comment lier des articles en promotion, des articles éducatifs ou d'autres articles marketing à un enregistrement de visite.

Pour lier les articles en promotion, les articles éducatifs ou d'autres articles marketing à un enregistrement de visite

- 1 Dans la page Détail des visites, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Articles promotionnels disponibles pour remise en visite ou la section Articles promotionnels.

REMARQUE : Si la section souhaitée n'apparaît pas dans la page Détails des visites, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- a Dans la section Articles promotionnels disponibles pour remise en visite, entrez les informations requises dans le champ Quantité.

Seuls les produits de la catégorie Articles promotionnels offerts qui ont été alloués et sont présents dans le stock du commercial sont visibles dans la liste des articles promotionnels disponibles et peuvent être liés à l'enregistrement de visite.

- b Dans la section Articles promotionnels, cliquez sur Nouveau et entrez les informations requises dans la page Articles promotionnels offerts - Modification.

REMARQUE : Les champs Article en promotion sont copiés dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement de visite à partir d'un modèle de CR Visite.

Champ	Description
Informations importantes sur les articles promotionnels offerts	
Produit	<p>Nom de l'échantillon de l'article en promotion (par exemple, un stylo ou une balle de golf) ou de l'article éducatif (par exemple, un livre blanc ou un manuel) remis à l'interlocuteur. Sélectionnez l'article à l'aide du sélecteur de recherche. (Requis.)</p> <p>REMARQUE : Seuls les produits du type de catégorie Echantillons remis, Détail de l'article promotionnel offert ou Présentation produits, qui ont été alloués au commercial, sont présent dans le stock du commercial (dans le cas d'échantillons et d'articles promotionnels), et sont actifs à la date de la visite actuelle, peuvent être associés à un enregistrement de visite.</p> <p>Pour plus d'informations sur la configuration des produits, reportez-vous aux rubriques Définition des produits de votre société (page 1643) et Champs de produit (voir "Champs des produits" page 544).</p>
Quantité	<p>Nombre d'articles en promotion ou éducatifs remis à l'interlocuteur. La quantité doit être un nombre compris entre 1 et 9998.</p>

Champ	Description
Max. par allocation	Quantité maximum d'articles en promotion pouvant être remis au cours de la période d'allocation.
Catégorie de produits	Catégorie de produit, telle que définie par l'administrateur de produit de la société. (Affichage uniquement.) Par exemple, la catégorie peut être : <ul style="list-style-type: none"> ■ Echantillons remis ■ Article promotionnel offert ■ Présentation produits
Date de visite	Date de la visite du client. (Affichage uniquement.)
Max. par visite	Quantité maximum d'articles en promotion pouvant être remis pour une visite. (Affichage uniquement.)
Somme calculée d'allocation de quantité	Quantité totale d'articles en promotion remis (jusqu'à présent) au cours de la période d'allocation. (Affichage uniquement.)

1 Sauvegardez l'enregistrement.

Répétez la procédure selon vos besoins pour ajouter d'autres lignes détail d'articles en promotion à l'enregistrement de visite.

La procédure suivante décrit comment enregistrer des informations relatives aux visites en tant que modèle.

Pour enregistrer les informations sur les visites en tant que modèle

- Dans la page Détail des visites, cliquez sur le bouton approprié :
 - **Enregistrer en tant que modèle de CR Visite privé.** Vous seul pouvez utiliser le modèle.
 - **Enregistrer en tant que modèle de CR Visite public.** Les autres utilisateurs peuvent utiliser le modèle qui est ajouté à la liste.

REMARQUE : Chaque fois que vous cliquez sur le bouton, l'enregistrement est sauvegardé comme un modèle de CR Visite distinct. L'application reste ouverte sur cette page.

La procédure suivante décrit comment soumettre des informations relatives aux visites à des fins de suivi du stock.

Pour soumettre les informations relatives aux détails des visites en vue du suivi du stock

- Lorsque toutes les informations ont été entrées et enregistrées dans la page Détail des visites, cliquez sur Soumettre (en haut de la page Détail des visites) pour envoyer les informations sous forme de transaction de déboursement utilisée dans le traitement de la gestion des échantillons.

Planification de visites en masse

Vous pouvez créer une visite planifiée pour un ou plusieurs clients comme suit :

- Dans la page Compte - Détails ou Interlocuteurs - Détails, avec le statut Planifié.
Pour plus d'informations sur la création d'une visite planifiée depuis la page Compte - Détails ou Interlocuteur - Détails, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143).
- Depuis la page Liste des comptes ou Liste d'interlocuteurs à l'aide de la fonction de planification de visites en masse.
Pour plus d'informations sur la création d'une visite planifiée pour plusieurs clients depuis la page Liste des comptes ou Liste d'interlocuteurs à l'aide de la fonction Planification de visites en masse, reportez-vous aux procédures suivantes.

Lors de la planification des visites, notez ce qui suit :

- Lorsque le statut de la visite est Planifié, la visite s'affiche en rouge sur le Calendrier et dans la section Visites planifiées de la page Calendrier.
La section Visites planifiées de la page Calendrier répertorie jusqu'à deux semaines de visites planifiées pour le commercial dans l'ordre chronologique et affiche les informations suivantes pour chaque visite planifiée : date et heure de début de la visite, moment de la journée, objet, interlocuteur à visiter et autres informations d'adresse d'interlocuteur.
Les codes couleur utilisés dans la section Visites planifiées de la page Calendrier sont les suivants :
 - Les visites planifiées en retard dont l'heure de début est dans le passé apparaissent en rouge.
 - Les visites planifiées à venir dont l'heure de début est dans le futur apparaissent en bleu.**REMARQUE :** Pour afficher les visites planifiées sur le Calendrier et dans la section Visites planifiées de la page Calendrier, votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Visites : Visites planifiées du calendrier.
- Lorsque le statut de la visite est défini sur une autre option que Planifié, la visite s'affiche en bleu sur le Calendrier.

Vous pouvez créer une visite planifiée pour un maximum de 25 clients à l'aide de la fonction de planification de visites en masse disponible dans Oracle CRM On Demand. La procédure ci-dessous indique comment créer une visite planifiée pour plusieurs interlocuteurs.

Pour créer une visite planifiée pour plusieurs interlocuteurs à la fois

- 1 Accéder à la page d'accueil Interlocuteurs.
- 2 Sélectionnez la liste des interlocuteurs voulus dans la section Listes d'interlocuteurs de la page.
- 3 Sur la page Liste d'interlocuteurs, cliquez sur Menu et sélectionnez Planification de visites en masse.
- 4 Sur la page Visites planifiées, saisissez les informations suivantes pour chaque interlocuteur à inclure dans la planification de visites en masse :
 - Entrez le jour de la semaine où vous prévoyez d'appeler.
Les options valides sont : dimanche, lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi et samedi.

- Entrez le meilleur moment pour appeler.

Les options valides sont : Début de matinée (de 7 à 9h00), Matin (de 9 à 11h00), Midi (de 11 à 13h00), Début d'après-midi (de 13 à 15h00), Après-midi (de 15 à 17h00), Début de soirée (de 17 à 19h00), Fin de soirée (de 19 à 21h00) et Nocturne (de 21 à 23h00).

5 Cliquez sur Terminer.

Dans la page Calendrier, toutes les visites planifiées sont désormais visibles en rouge sur le calendrier, ainsi que dans la section Visites planifiées de la page, à condition que votre rôle utilisateur comprenne le privilège Visites : Visites planifiées du calendrier. Un message d'informations s'affiche au dessus du calendrier pour indiquer le nombre de visites planifiées qui ont été créées.

6 Cliquez sur le lien approprié du calendrier ou sur le lien Objet approprié de la section Visites planifiées de la page Calendrier pour ouvrir la page Détail de visite.

Les données des champs suivants sont renseignées automatiquement à chaque enregistrement de nouvelle visite créé via la planification de visites en masse :

- Le champ Statut a une valeur Planifié.
- La date de début comporte une valeur qui combine le jour de la semaine et le meilleur moment pour appeler.
- Le champ Date de fin a une valeur égale à la Date de fin plus 30 minutes.
- Le champ Objet est associé à une valeur Visite professionnelle et Nom de l'interlocuteur pour les visites créées depuis la liste d'interlocuteurs ou Visite du compte et Nom de compte pour les visites créées à partir de la liste de comptes.
- Le champ Type a la valeur Appel.

7 Entrez ou mettez à jour les champs restants de la page Détail de visite, selon vos besoins.

Par exemple, pour renseigner le nouvel enregistrement de visite avec des informations issues d'un modèle de CR Visite existant, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Modèle de CR Visite et sélectionnez le modèle approprié.

Pour plus d'informations sur les champs de la page Détail de visite, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143).

8 Le cas échéant, ajoutez des lignes détail à l'enregistrement de visite, puis cliquez sur Enregistrer en tant que modèle de CR Visite privé ou Enregistrer en tant que modèle de CR Visite public.

Vous pouvez lier des informations détaillées sur les produits, sur les échantillons remis et sur les articles en promotion à l'enregistrement de visite. Pour plus d'informations sur l'ajout de lignes détail à un enregistrement de visite, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143).

La procédure ci-dessous indique comment créer une visite planifiée pour plusieurs comptes à la fois.

Pour créer une visite planifiée pour plusieurs comptes à la fois

- 1 Accédez à la page d'accueil Comptes.
- 2 Sélectionnez la liste des comptes voulus dans la section Listes des comptes de la page.

3 Sur la page Liste des comptes, cliquez sur Menu et sélectionnez Planification de visites en masse.

4 Sur la page Visites planifiées, saisissez les informations suivantes pour chaque compte à inclure dans la planification de visites en masse :

- Entrez le jour de la semaine où vous prévoyez d'appeler.

Les options valides sont : dimanche, lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi et samedi.

- Entrez le meilleur moment pour appeler.

Les options valides sont : Début de matinée (de 7 à 9h00), Matin (de 9 à 11h00), Midi (de 11 à 13h00), Début d'après-midi (de 13 à 15h00), Après-midi (de 15 à 17h00), Début de soirée (de 17 à 19h00), Fin de soirée (de 19 à 21h00) et Nocturne (de 21 à 23h00).

5 Cliquez sur Terminer.

Dans la page Calendrier, toutes les visites planifiées sont désormais visibles en rouge sur le calendrier, ainsi que dans la section Visites planifiées de la page, à condition que votre rôle utilisateur comprenne le privilège Visites : Visites planifiées du calendrier. Un message d'informations s'affiche au dessus du calendrier pour indiquer le nombre de visites planifiées qui ont été créées.

6 Cliquez sur le lien approprié du calendrier ou sur le lien Objet approprié de la section Visites planifiées de la page Calendrier pour ouvrir la page Détail de visite.

Les données des champs suivants sont renseignées automatiquement à chaque enregistrement de nouvelle visite créé via la planification de visites en masse :

- Le champ Statut a une valeur Planifié.
- La date de début comporte une valeur qui combine le jour de la semaine et le meilleur moment pour appeler.
- Le champ Date de fin a une valeur égale à la Date de fin plus 30 minutes.
- Le champ Objet est associé à une valeur Visite professionnelle et Nom de l'interlocuteur pour les visites créées depuis la liste d'interlocuteurs ou Visite du compte et Nom de compte pour les visites créées à partir de la liste de comptes.
- Le champ Type a la valeur Appel.

7 Entrez ou mettez à jour les champs restants de la page Détail de visite, selon vos besoins.

Par exemple, pour renseigner le nouvel enregistrement de visite avec des informations issues d'un modèle de CR Visite existant, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Modèle de CR Visite et sélectionnez le modèle approprié.

Pour plus d'informations sur les champs de la page Détail de visite, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143).

8 Le cas échéant, ajoutez des lignes détail à l'enregistrement de visite, puis cliquez sur Enregistrer en tant que modèle de CR Visite privé ou Enregistrer en tant que modèle de CR Visite public.

Vous pouvez lier des informations détaillées sur les produits, sur les échantillons remis et sur les articles en promotion à l'enregistrement de visite. Pour plus d'informations sur l'ajout de lignes détail à un enregistrement de visite, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143).

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143)
- [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale](#) (page 532)

Ajustement des réponses aux messages

Une *réponse au message* est un commentaire reçu du public durant la présentation d'un plan de diffusion au cours d'une période particulière. Le commentaire est basé sur les clics de souris ou les pressions d'un stylet effectués par l'animateur. Ces commentaires sont collectés en continu tout au long de la livraison d'un plan de diffusion et sont suivis en fonction du temps et de l'élément du plan de diffusion présenté. Pour plus d'informations sur ces plans, voir la rubrique [Plans de diffusion](#) (page 561).

Les réponses aux messages qui sont affichées sont collectées et renseignées à partir du logiciel de fourniture de contenu personnalisé. Les réponses qui concernent les interactions passées doivent s'afficher dans Oracle CRM On Demand. Les privilèges de modification de ces réponses doivent être uniquement accordés aux responsables de l'administration qui ont le droit d'ajuster rétroactivement les réponses au plan de messages.

Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer la fourniture de contenu personnalisé pour utiliser les pages Réponse au message.

REMARQUE : Cette fonction n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Pour ajuster une réponse au message

- 1 A partir d'une page Détail des appels ou Détail de la solution, affichez la section des éléments liés Réponses au message, puis cliquez sur Nouveau.

REMARQUE : Si vous ne voyez pas la section Réponses au message dans la page Détails des appels ou Détails de la solution, vous devez ajouter cette section comme décrit dans la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 699), ou vous devez contacter l'administrateur de votre société.

- 2 A partir de la page de modification de la réponse au message, affichez et rectifiez les champs suivants, si nécessaire.

Champ	Description
Informations clés sur la réponse au message	
Plan de diffusion	Plan de diffusion affiché pour une réponse au message donnée. Cliquez sur l'icône de sélection pour choisir un plan de diffusion existant.
Séquence	Numéro de séquence de l'élément du plan de diffusion correspondant à une réponse particulière. (Champ requis.)
Élément du plan de diffusion	Ce champ identifie l'élément du plan de diffusion affiché avec le plan de diffusion.

Champ	Description
Solution	Contenu du fichier graphique ou multimédia qui est le sujet de la réponse. (Champ requis).
Réponse	Valeurs préconfigurées pour les réponses comme suit : Continuer la discussion, Données nécessaires, Accepté, Non intéressé ou Rejeté. Sélectionnez une valeur de la liste déroulante. (Champ requis.)
Remarques	Données descriptives supplémentaires sur la réponse.
Section	Composant d'un élément de présentation (par exemple, un diagramme) qui pourrait être activé au cours d'une présentation par l'animateur. Ce composant est le sujet d'une valeur de réponse donnée.
Heure de début	Début d'une période de réaction lorsque la première réponse a été reçue. Pour rectifier, cliquez sur l'icône du calendrier afin de sélectionner la date et l'heure de début. (Champ requis.)
Heure de fin	Fin d'une période de réaction lorsque la dernière réponse a été reçue. Pour rectifier, cliquez sur l'icône du calendrier afin de sélectionner la date et l'heure de fin. (Champ requis.)
Durée	Période (en secondes) entre l'heure de début et l'heure de fin.
Suivi	L'animateur coche cette case au cours de la présentation d'un plan de diffusion pour indiquer qu'une demande de suivi a été soumise pour un segment particulier du plan de diffusion. (Une demande de suivi peut inclure l'envoi de documents, etc.) Ce champ est requis et n'est pas sélectionné par défaut.

- 3 Sauvegardez l'enregistrement si vous avez rectifié l'un des champs.

Planification des rendez-vous avec d'autres personnes

Pour planifier un rendez-vous et en avertir les autres personnes concernées, procédez comme suit :

- 1 Créez un rendez-vous.
- 2 Invitez les interlocuteurs et les utilisateurs.
Lors de la planification d'un rendez-vous, l'application fait la distinction entre :
 - **Interlocuteurs.** Clients et partenaires notamment, qui figurent dans les dossiers de contact de votre société.
 - **Utilisateurs.** Utilisateurs d'Oracle CRM On Demand dans votre société.
- 3 Vérifiez la disponibilité des utilisateurs.

Vous pouvez voir la disponibilité des utilisateurs mais pas celle des interlocuteurs puisque vous n'avez pas accès aux calendriers qui sont hébergés en dehors de l'application.

REMARQUE : Pour effectuer l'étape suivante, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Partager le calendrier.

- 4 Envoyez une notification de rendez-vous à tous les invités.

Pour ajouter des invités au rendez-vous

- 1 Créez le rendez-vous, renseignez les champs relatifs au rendez-vous et sauvegardez l'enregistrement.
- 2 Dans la page Rendez-vous - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Interlocuteurs, puis cliquez sur Ajouter.

REMARQUE : Il peut arriver que vous ayez à ajouter les sections Interlocuteur et Utilisateur à la mise en page de votre application. Pour obtenir des instructions, voir [Modification de la présentation des pages de détails \(page 699\)](#).

- 3 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez un interlocuteur existant ou cliquez sur Nouveau et créez l'enregistrement Interlocuteur.

Les interlocuteurs sélectionnés apparaissent dans l'ordre alphabétique.

- 4 Cliquez sur OK.

REMARQUE : Pour changer l'interlocuteur qui apparaît comme interlocuteur principal, cliquez sur le lien Modifier situé en regard du rendez-vous dans la page Calendrier. Sur la page Rendez-vous – Modification, cliquez sur l'icône de recherche située sous le champ Interlocuteur principal, sélectionnez le nouvel interlocuteur principal et cliquez sur Enregistrer. L'interlocuteur principal apparaît dans le récapitulatif de calendrier. Il est également ajouté dans la section Contacts de la page Rendez-vous – Détails, s'il n'y figurait pas déjà.

- 5 Dans la page Rendez-vous - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Interlocuteurs, puis cliquez sur Ajouter.
- 6 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez inviter au rendez-vous.
La liste qui s'affiche dans la fenêtre de recherche inclut tous les utilisateurs d'Oracle CRM On Demand de votre société.
- 7 Cliquez sur Enregistrer.

Pour vérifier la disponibilité des utilisateurs

- 1 Dans la page Rendez-vous - Détails, cliquez sur le bouton Disponibilité des utilisateurs.

Ce bouton est visible uniquement si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Partager le calendrier.

Un calendrier fusionné apparaît alors à l'écran et affiche la liste des utilisateurs et de leurs calendriers respectifs. Les lignes qui sont celles des utilisateurs qui n'ont pas partagé leur calendrier avec vous apparaissent sous la forme de barres sans contenu.

Pour voir les informations concernant les périodes indisponibles visibles dans le calendrier, placez le curseur de la souris sur le rendez-vous.

- 2 Pour voir les disponibilités pour un autre jour, vous pouvez :
 - Cliquer sur les flèches de l'en-tête du calendrier pour passer au jour suivant ou précédent
 - Cliquer sur l'icône de calendrier dans l'en-tête du calendrier
- 3 Mettez à jour la date et l'heure du rendez-vous, si nécessaire.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

ATTENTION : Aucun message d'avertissement ne s'affiche si vous créez un rendez-vous qui en chevauche un autre.

Pour envoyer un e-mail de notification aux invités (interlocuteurs et utilisateurs)

- 1 Dans la page Rendez-vous - Détails, cliquez sur Envoyer un e-mail.
- 2 Un e-mail contenant les informations suivantes s'ouvre à l'écran :
 - **A. Invités (interlocuteurs et utilisateurs)**

Si votre liste comprend plus de 70 invités, l'e-mail est bien envoyé à tous les invités mais les adresses e-mail du soixante et onzième invité et des suivants n'apparaissent pas dans la zone des destinataires.
 - **Objet.** Le mot *Rendez-vous* suivi des valeurs des champs d'objet, de lieu, de date et d'heure de début, de date et d'heure de fin.

Affichage des calendriers d'autres personnes

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Partager le calendrier.

Vous pouvez voir :

- Le calendrier d'un autre utilisateur

Vous pouvez afficher les calendriers des utilisateurs qui font partie de votre groupe (si vous appartenez à un groupe) ou sont sous votre responsabilité, ainsi que des utilisateurs qui ont délibérément choisi de partager leur calendrier avec vous.
- Un calendrier de groupe (si vous appartenez à un groupe) dans lequel les calendriers de tous les membres de votre groupe sont fusionnés en une vue unique

REMARQUE : Dans cette liste, les utilisateurs apparaissent dans l'ordre alphabétique. Si la liste inclut plus de 10 utilisateurs, faites-la défiler pour voir les calendriers des 10 utilisateurs suivants.

Pour plus d'informations sur les groupes, voir [Gestion des groupes](#) (page 1346).
- Des vues personnalisées dans lesquelles les calendriers d'autres utilisateurs sont fusionnés

Par exemple, vous pouvez travailler sur un projet à court terme spécial avec plusieurs utilisateurs utilisant différentes fonctions. La configuration d'une vue personnalisée incluant uniquement les calendriers de ces utilisateurs vous permet d'afficher le programme de ces derniers dans une vue unique. Lorsque vous configurez une vue de calendrier personnalisée, vous pouvez y ajouter les utilisateurs suivants :

- Les utilisateurs qui sont membres de votre groupe (si vous appartenez à un groupe)
- Les utilisateurs qui partagent délibérément leur calendrier avec vous ou avec l'un de vos subordonnés

Pour plus d'informations sur la configuration de vues de calendrier personnalisées, voir [Ajout de vues de calendrier personnalisées](#) (page 161).

Les heures indiquées dans les calendriers sont conformes au fuseau horaire de votre région et sont comprises entre 7 et 19 heures. Par ailleurs, seuls les invités et les titulaires de rendez-vous sont autorisés à afficher les données détaillées des rendez-vous privés.

Pour afficher le calendrier d'un autre utilisateur

- 1 Dans la page Calendrier, cliquez sur l'onglet Utilisateur (le cas échéant).
- 2 Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de recherche, puis sur le nom de l'utilisateur dans la fenêtre de recherche.

Les données de calendrier de l'utilisateur sélectionné s'affichent alors.

REMARQUE : Seuls les utilisateurs qui partagent leurs calendriers avec vous et les utilisateurs qui appartiennent à votre groupe apparaissent dans la liste de sélection.

Pour revenir rapidement à votre propre calendrier

- Cliquez sur le bouton Mon calendrier dans la barre de titre.

Pour afficher le calendrier fusionné de tous les membres d'un groupe

- 1 Dans la page Calendrier, cliquez sur l'onglet Groupe.
- 2 Dans le calendrier fusionné, vous pouvez :
 - Cliquer sur le nom de l'utilisateur pour accéder à son calendrier personnel.
 - Cliquer sur la date pour accéder à la vue du groupe pour ce jour-là.

Rubriques connexes

Reportez-vous aux rubriques suivantes pour accéder à des informations connexes sur les vues de calendrier personnalisées :

[Ajout de vues de calendrier personnalisées](#) (page 161)

Page Paramètres de calendrier

Cliquez sur une rubrique pour afficher les instructions relatives aux opérations suivantes que vous pouvez effectuer depuis la page Paramètres de calendrier :

- [Partage de votre calendrier](#) (page 160)
- [Définition de la vue par défaut de votre calendrier](#) (page 160)
- [Ajout de vues de calendrier personnalisées](#) (page 161)

REMARQUE : Le calendrier fonctionne uniquement d'après le calendrier grégorien. Il ne peut pas être configuré pour d'autres systèmes calendaires.

Partage de votre calendrier

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Partager le calendrier.

Pour que des personnes qui ne sont pas membres de votre groupe aient accès à votre calendrier, vous devez choisir de le partager avec elles.

Pour partager votre calendrier

- 1 Dans les pages Calendrier, cliquez sur Configuration du calendrier.
- 2 Dans la page Paramètres de calendrier, cliquez sur l'onglet Partager le calendrier.
Si vous appartenez à un groupe, les membres de votre groupe sont répertoriés dans la section Partage par défaut.
- 3 Dans la section Liste de partage de mon calendrier, cliquez sur Ajouter des utilisateurs.
- 4 Dans la page Calendrier partagé, sélectionnez les utilisateurs avec lesquels vous souhaitez partager votre calendrier.
- 5 Enregistrez vos modifications.

Définition de la vue par défaut de votre calendrier

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Partager le calendrier.

Vous pouvez définir la vue par défaut à afficher à chaque fois que vous cliquez sur l'onglet Calendrier.

Pour définir la vue par défaut de votre calendrier

- 1 Dans les pages Calendrier, cliquez sur Configuration du calendrier.
- 2 Dans la page Paramètres de calendrier, cliquez sur Vue par défaut du calendrier.
- 3 Dans la page Paramètres par défaut du calendrier, sélectionnez une vue de calendrier.
- 4 Enregistrez vos modifications.

Ajout de vues de calendrier personnalisées

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Partager le calendrier.

Si vous appartenez à un groupe (et que votre rôle inclut le privilège Partager le calendrier), vous pouvez automatiquement afficher un calendrier fusionné combinant les calendriers de tous les membres de votre groupe en une vue de calendrier unique. Cependant, vous souhaitez peut-être configurer d'autres vues de calendriers fusionnés en fonction de vos besoins spécifiques. Pour configurer des vues de calendriers fusionnés, ajoutez une vue personnalisée.

Par exemple, vous pouvez travailler sur un projet à court terme spécial avec plusieurs utilisateurs utilisant différentes fonctions. La configuration d'une vue personnalisée incluant uniquement les calendriers de ces utilisateurs vous permet d'afficher le programme de ces derniers dans une vue unique. Lorsque vous configurez une vue de calendrier personnalisée, vous pouvez y ajouter les utilisateurs suivants :

- Les utilisateurs qui sont membres de votre groupe (si vous appartenez à un groupe)
- Les utilisateurs qui partagent délibérément leur calendrier avec vous

REMARQUE : Les vues personnalisées ne vous permettent pas de modifier le premier jour de la semaine ni l'heure de début de la journée.

Pour ajouter une vue de calendrier personnalisée

- 1 Dans les pages Calendrier, cliquez sur le lien Configuration du calendrier.
- 2 Dans la page Paramètres de calendrier, cliquez sur Gérer les vues du groupe.
Dans la page de gestion des vues, le nom de votre groupe figure dans la section Vues standard.
- 3 Cliquez sur Ajouter.
- 4 Dans la page de gestion de la vue, entrez un nom et une description.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas choisir de partager des calendriers avec tout un groupe ; vous devez ajouter chaque membre du groupe à la vue personnalisée en tant qu'utilisateur.

- 5 Sauvegardez l'enregistrement.
- 6 Dans la page de gestion des vues, cliquez sur le nom du nouveau groupe.

La page qui renseigne de manière détaillée sur la gestion des vues s'affiche.

7 Cliquez sur Ajouter des membres et sélectionnez les utilisateurs voulus.

8 Sauvegardez l'enregistrement.

La nouvelle vue est désormais visible dans la liste déroulante de l'onglet du groupe de calendrier.

Affichage des listes de tâches de groupe

Si votre société utilise l'option d'affectation de groupes, vous pouvez consulter la liste consolidée des tâches appartenant aux membres de votre groupe. Pour plus d'informations sur les groupes, reportez-vous à la rubrique [Gestion des groupes](#) (page 1346).

Pour afficher les listes de tâches de groupe

1 Dans la page Calendrier, cliquez sur l'onglet Tâches du groupe.

2 Sélectionnez la liste de tâches que vous souhaitez consulter dans la liste déroulante.

Les listes de tâches répertorient toutes les tâches créées par un membre de votre groupe (à l'exception de celles que les utilisateurs ont marquées comme privées).

Utilisation de scripts d'évaluation des activités

L'administrateur de la société a peut-être défini des scripts d'évaluation afin de vous aider à recueillir des informations sur les activités et pour les évaluer, telles que les tâches, rendez-vous et visites commerciales. Un *script d'évaluation* est un ensemble de questions qui vous permettent de recueillir des données sur vos clients. Vos réponses sont notées (score), pondérées, puis comparées à un seuil défini afin de déterminer la décision ou la mesure appropriée.

REMARQUE : Les modèles de CR Visite n'ont pas encore d'évaluations d'activité activées.

Avant de commencer. Pour vous permettre d'utiliser les scripts d'évaluation, votre rôle d'utilisateur doit être configuré pour autoriser l'accès aux enregistrements d'évaluation. Pour plus d'informations sur les paramètres requis, voir [A propos des scripts d'évaluation](#) (page 1650).

Pour utiliser un script d'évaluation d'activité

1 Sélectionnez l'activité voulue.

Pour plus d'informations sur la sélection des activités, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
Pour plus d'informations sur les activités, voir [Calendrier et activités](#) (page 133).

2 Dans la page Détails (Visite, Rendez-vous ou Tâche) de l'activité, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Evaluation de l'activité, puis cliquez sur Ajouter.

REMARQUE : Si la section Evaluation de l'activité n'est pas affichée, cliquez sur le lien [Modifier la présentation](#).

- 3 Dans la fenêtre de recherche, recherchez le script approprié, puis cliquez sur Sélectionner. Vous pouvez utiliser les champs de filtre situés en haut de la fenêtre de recherche pour filtrer la liste des scripts.
- 4 Sur la page Evaluation de l'activité, sélectionnez la réponse à chaque question du script et cliquez sur Enregistrer.

La page Détails (Visite, Rendez-vous ou Tâche) de l'activité s'affiche à nouveau.

En fonction des résultats obtenus par le script, certains des champs de l'enregistrement ont été mis à jour automatiquement.

Champs d'activité

Utilisez la page de modification de tâche pour ajouter une tâche ou mettre à jour les détails relatifs à une tâche existante. Utilisez la page de modification de rendez-vous pour ajouter un rendez-vous ou mettre à jour les détails relatifs à un rendez-vous existant. Utilisez la page de modification de visite pour mettre à jour les détails relatifs à une visite planifiée existante. Les pages de modification contiennent l'ensemble des champs disponibles pour une tâche ou un rendez-vous.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les activités dans les pages [Liste d'activités](#) et les pages de détail de rendez-vous, tâche et visite. Pour plus d'informations sur la mise à jour des enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant fournit des informations supplémentaires sur certains des champs disponibles dans les pages de modification de tâche et de rendez-vous. Pour plus d'informations sur les champs de la page de modification de visite, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143).

Champ	Description
Compte	Compte lié à l'activité.
Statut d'approbation	Le statut d'approbation de l'enregistrement lors de la création de la tâche. Ce champ ne s'affiche pas par défaut. Les administrateurs de la société peuvent ajouter ce champ à la présentation de la page Activité. Ils peuvent également l'utiliser pour permettre le suivi des approbations d'enregistrement pour Partner Relationship Management. Ce champ peut être renseigné dans le cadre d'un workflow. Pour plus d'informations sur le workflow Créer une tâche, voir Création d'actions de workflow : Créer une tâche (page 1374). Pour plus d'informations sur la configuration de Partner Relationship Management, voir Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Résultat de l'appel	Résultat du type d'activité Visite anniversaire, Appel de recommandation ou Appel de suivi. Les valeurs possibles sont Injoignable, Rendez-vous, Rester en contact ou Dossier clos. Lorsque vous saisissez une valeur dans ce champ,

Champ	Description
	celui-ci passe en lecture seule.
Campagne	Campagne liée à cette activité.
Date de fin	Date et heure de la fin de l'activité. Pour les tâches, ce champ est automatiquement renseigné lorsque le champ Statut est défini sur Terminé ou que vous cliquez sur le bouton Marquer comme terminée. Pour les rendez-vous, la Date de fin est automatiquement définie sur la même valeur que la date de fin lors de la création et de l'enregistrement du rendez-vous. Toutefois, si le champ Date de fin n'est pas configuré en lecture seule, vous pouvez saisir une date dans ce champ différente de la date de fin du rendez-vous.
Terminé	Cette case est automatiquement sélectionnée lorsqu'une tâche est marquée comme terminée.
Interlocuteur principal	Interlocuteur principal lié à l'activité. Pour les sociétés qui ont recours à la fonctionnalité de groupe, cet interlocuteur est l'interlocuteur principal qui figure sur les vues de calendrier.
Déléguée par	Utilisateur qui a créé la tâche avant de l'affecter à un autre titulaire. Ce champ est automatiquement alimenté lorsque la tâche est affectée à un autre titulaire.
Description	Informations complémentaires sur l'activité. La limite est de 16 350 caractères.
Échéance	Date d'échéance de la tâche (s'applique uniquement aux tâches).
Heure de fin	Date et heure de fin du rendez-vous (s'applique uniquement aux rendez-vous). La valeur par défaut correspond à la date du jour, à 13:00. Oracle CRM On Demand met automatiquement ce champ à jour à l'aide de la date de début et de la durée du rendez-vous.
Lead	Lead lié à l'activité.
Lieu	Lieu du rendez-vous (s'applique uniquement aux rendez-vous).
Modifié par	Nom de la personne qui crée ou met à jour l'enregistrement Activité, suivi de la date et de l'heure de création ou de mise à jour. Généré par le système.
Opportunité	Opportunité liée à l'activité.
Titulaire	Titulaire de l'activité.
Priorité	Niveau de priorité qui s'applique uniquement aux tâches. Par exemple, 1 – Elevée, 2 – Moyenne ou 3 – Faible (valeur par défaut). REMARQUE : Si l'administrateur de votre société a modifié les valeurs par défaut du champ Priorité, les flèches risquent de ne plus apparaître dans le champ Priorité des listes de tâches.

Champ	Description
Privé	Indique que vous êtes seul à voir l'enregistrement Activité, même si l'activité est liée à un enregistrement visible pour les autres utilisateurs. Lors de la synchronisation avec Microsoft Outlook, vous pouvez utiliser ce champ pour définir un filtre permettant d'exclure les enregistrements privés du chargement dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations, voir Synchronisation PIM (page 720).
Motif du rejet	Indique le motif de retour ou de rejet d'un élément. Ce champ ne s'affiche pas par défaut. Les administrateurs de société peuvent ajouter ce champ à la présentation de la page Activité. Ils peuvent également l'utiliser pour permettre le suivi des approbations d'enregistrement pour Partner Relationship Management. Ce champ peut être renseigné dans le cadre d'un workflow. Pour plus d'informations sur le workflow Créer une tâche, voir Création d'actions de workflow : Créer une tâche (page 1374). Pour plus d'informations sur la configuration de Partner Relationship Management, reportez-vous au Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Demande d'assistance	Demande d'assistance liée à l'activité.
Heure de début	Date et heure de début du rendez-vous (s'applique uniquement aux rendez-vous). La valeur par défaut correspond à la date du jour, à midi.
Statut	Statut de la tâche, par exemple Terminé, Reporté, En cours, Attente d'une autre personne ou Non démarré. La valeur par défaut est En cours.
Objet	Titre ou brève description de l'activité.
Sous-type	Le type d'objet de l'approbation. Ce champ ne s'affiche pas par défaut. Les administrateurs de société peuvent ajouter ce champ à la présentation de la page Activité. Ils peuvent également l'utiliser pour permettre le suivi des approbations d'enregistrement pour Partner Relationship Management. Ce champ peut être renseigné dans le cadre d'un workflow. Pour plus d'informations sur le workflow Créer une tâche, voir Création d'actions de workflow : Créer une tâche (page 1374). Pour plus d'informations sur la configuration de Partner Relationship Management, reportez-vous au Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Type	Pour les tâches, il s'agit d'une catégorie, telle que Approbation, Visite anniversaire, Appel, Correspondance, Démonstration, E-mail, Événement, Télécopie, Déjeuner, Réunion, Personnel, Présentation, Autre, Appel de recommandation, Appel de suivi ou A faire.
Type	Dans la page Liste d'activités, il s'agit du type d'activité (tâche ou rendez-vous).

3 Marketing

Oracle CRM On Demand fournit les types d'enregistrement suivants pour les informations marketing :

- **Campagnes.** Ces pages permettent de gérer les campagnes marketing et de générer des leads qualifiés et des opportunités.
- **Leads.** Ces pages permettent d'assurer le suivi des leads pour les nouvelles opportunités de vente et d'automatiser le processus de conversion des leads.

Gestion du marketing

Procédures de gestion du marketing :

- 1 [Procédure de gestion des campagnes](#) (voir "[Procédure de traitement des campagnes](#)" page 167).
- 2 [Procédure de gestion des leads](#) (voir "[Procédure de gestion des leads.](#)" page 168).

Procédure de traitement des campagnes

Pour traiter des campagnes, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Créez un enregistrement de campagne (reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de campagne](#) (voir "[Champs des campagnes](#)" page 175)).
- 2 Affectez des destinataires de campagne (reportez-vous à la rubrique [Ciblage des interlocuteurs des campagnes](#) (voir "[Ciblage d'interlocuteurs pour les campagnes](#)" page 172)).
- 3 S'il s'agit d'une campagne par e-mail, préparez le contenu de l'e-mail. Pour plus d'informations, consultez l'aide en ligne d'Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Exécutez la campagne.
- 5 Suivez les réponses aux campagnes (reportez-vous à la rubrique [Enregistrement des réponses aux campagnes](#) (page 173)).

- 6 Mesurez l'efficacité des campagnes (reportez-vous à la rubrique [Evaluation de l'efficacité de la campagne](#) (voir "[Évaluation de l'efficacité de la campagne](#)" page 174)).
- 7 Associez des leads à la campagne. Si celle-ci génère des leads, vous devez associer les nouveaux leads avec la campagne dont ils sont originaires (reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de leads](#) (voir "[Champs de lead](#)" page 193)).

Procédure de gestion des leads.

Pour traiter des leads, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Définissez des règles d'affectation des leads (reportez-vous aux rubriques [A propos des règles d'affectation](#) (page 1402) et [Définition des règles d'affectation](#) (page 1406)).
- 2 Définissez des règles de conversion de lead (reportez-vous aux rubriques [Leads](#) (page 177) et [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 1413)).
- 3 Définissez des mises en page de conversion de lead (reportez-vous à la rubrique [Création des mises en page de conversion de lead](#) (page 1414)).
- 4 Créez des scripts de qualification de lead (reportez-vous à la rubrique [Utilisation de scripts de qualification des leads](#) (page 186)).
- 5 Qualifiez le lead (reportez-vous à la rubrique [Qualification de leads](#) (page 186)).
- 6 Convertissez ou rejetez le lead.

Vous pouvez convertir les leads en enregistrements Compte, Interlocuteur, Enregistrement d'affaire ou Opportunité (reportez-vous à la rubrique [Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités](#) (page 188)). Si vous décidez qu'un lead ne présente pas d'intérêt, vous pouvez le retirer du processus de gestion des leads (reportez-vous à la rubrique [Rejet de leads](#) (page 191)).

Campagnes

Les pages Campagne vous permettent de créer, mettre à jour et suivre les campagnes. Une *campagne* est le véhicule ou le projet par le biais duquel vous transmettez un message marketing à un ou plusieurs groupes de personnes, dont les clients existants et potentiels. Généralement, les campagnes transmettent une offre promotionnelle à différents canaux de communication afin de conserver les clients actuels ou d'avoir de nouveaux clients. L'objectif est de créer un intérêt supplémentaire envers les produits et les services de la société.

L'utilisation de campagnes vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Stocker au même emplacement les informations relatives à la campagne, par exemple la comparaison entre le coût budgété et le coût réel, les leads ciblés et les supports marketing (notamment les brochures et les créations).

- Partager les vues de la campagne avec l'ensemble de l'équipe marketing, et échanger, depuis le même emplacement et en temps réel, des informations cohérentes avec l'équipe de ventes.
- Consulter les résultats de la campagne en affichant les leads et les opportunités générés pour chaque campagne.
- Utiliser des rapports prédéfinis pour mesurer les résultats et déterminer le retour sur investissement des activités de la campagne, en temps réel.
- Effectuer des comparaisons historiques entre la campagne actuelle et les précédentes afin de dégager les tendances.

Les responsables des ventes et marketing peuvent importer des leads et les lier à une campagne existante. Les informations relatives à un lead doivent être préalablement converties au format CSV (valeurs séparées par une virgule).

Campagnes, leads, opportunités et interlocuteurs

Au cours d'une campagne, vous pouvez générer plusieurs leads liés à la campagne. Si vous convertissez certains de ces leads en nouvelles opportunités ou en nouveaux interlocuteurs ou comptes, le lien vers la campagne est transféré entre les leads d'origine et les opportunités, interlocuteurs et comptes convertis correspondants. Par exemple, une campagne A crée 100 leads, nommés de L1 à L100. Vous liez chacun de ces leads à la campagne A. Les leads nommés de L1 à L90 n'offrent aucune perspective de chiffre d'affaires. Les leads nommés de L91 à L100, en revanche, sont des générateurs potentiels de chiffre d'affaires. Vous les convertissez donc en opportunités nommées de O1 à O10. Chacune de ces opportunités est automatiquement liée à la campagne A par le biais de son lead d'origine. Plusieurs mois plus tard, vous souhaitez examiner l'efficacité de la campagne A. Vous affichez l'enregistrement correspondant et constatez qu'il existe 100 leads et 10 opportunités liés à la campagne. Vous pouvez comparer ces résultats aux campagnes passées ou à vos prévisions concernant cette même campagne et procéder aux ajustements en appropriés.

REMARQUE : Si l'administrateur de votre société ajoute des champs personnalisés pour les leads, ceux-ci ne sont pas reportés aux enregistrements Opportunité lors de la conversion des leads en opportunités ou en interlocuteurs. Ils sont reportés uniquement si l'administrateur a défini une correspondance supplémentaire par le biais de la fonction Correspondance de conversion de lead. Pour plus d'informations sur la correspondance des champs de leads, reportez-vous à la rubrique [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 1413).

Utilisation de la page d'accueil Campagne

La page Campagnes - Page d'accueil constitue le point de départ pour gérer les campagnes.

REMARQUE : L'administrateur peut personnaliser la présentation de la page d'accueil Campagne. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'une campagne

Vous pouvez créer une campagne en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes campagnes récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de campagne](#) (voir "[Champs des campagnes](#)" page 175).

Utilisation des listes de campagnes

La section Listes de campagnes présente plusieurs listes filtrées. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes standard des campagnes.

Liste de campagnes	Filtre
Toutes les campagnes actives	Campagnes dont le champ Statut a la valeur Active.
Toutes les campagnes terminées	Campagnes dont le champ Statut a la valeur Terminée.
Toutes les campagnes planifiées	Campagnes dont le champ Statut a la valeur Planifiée.
Campagnes récemment créées	Toutes les campagnes triées par date de création, de la plus récente à la plus ancienne
Campagnes récemment modifiées	Toutes les campagnes triées par date de modification, de la plus récente à la plus ancienne
Toutes les campagnes	Aucune. La liste affiche toutes les campagnes de votre société, triées par nom de campagne, en ordre croissant.
Mes campagnes récemment modifiées	Toutes les campagnes qui vous appartiennent. La liste est triée par date de modification, de la plus récente à la plus ancienne

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des campagnes récemment consultées

La section Mes campagnes récemment affichées répertorie les dernières campagnes que vous avez consultées.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

Utilisation des tâches de campagne

La section Tâches de campagne affiche les tâches qui vous ont été affectées, triées par date d'échéance et par priorité. Vous ou votre responsable définissez la date d'échéance et la priorité. La priorité des tâches, telle que 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible, est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut indique une priorité élevée, l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible.

REMARQUE : Si l'administrateur de votre société a modifié les valeurs par défaut du champ Priorité, les flèches risquent de ne plus apparaître dans le champ Priorité des listes de tâches.

- Pour consulter une tâche, cliquez sur le lien Objet.
- Pour consulter la campagne à laquelle la tâche est associée, cliquez sur le nom de la campagne.
- Pour développer la liste des tâches, cliquez sur Afficher la liste complète.

Affichage des campagnes actives

La section Campagnes actives affiche la liste des campagnes en cours.

- Pour afficher une campagne active, cliquez sur le champ Nom de la campagne.
- Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Sections d'état

Une ou plusieurs sections de rapport peuvent apparaître dans la page d'accueil Campagne. L'administrateur de la société peut spécifier les sections de rapport à afficher. Dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, la section Statut de campagnes actives apparaît dans cette page.

Utilisation de rapports pour mesurer de l'efficacité des campagnes

Une ou plusieurs sections peuvent être affichées dans la page d'accueil Campagne (l'administrateur de votre société peut spécifier les sections des rapports concernées). Dans l'application standard, la section Statut de campagnes actives affiche une analyse détaillée de toutes les campagnes actives. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette section, reportez-vous à la rubrique [Evaluation de l'efficacité de la campagne](#) (voir "Évaluation de l'efficacité de la campagne" page 174).

Ajout de sections à la page d'accueil Campagnes

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Campagne en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour affichage dans cette page.

Pour ajouter des sections à la page Campagnes - Page d'accueil

- 1 Dans la page d'accueil Campagne, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page d'accueil Campagne – Présentation, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et organiser celles-ci dans la page.

- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des campagnes

Pour gérer les campagnes, effectuez les tâches suivantes :

- [Ciblage des interlocuteurs des campagnes](#) (voir "[Ciblage d'interlocuteurs pour les campagnes](#)" page 172)
- [Enregistrement des réponses aux campagnes](#) (page 173)
- [Clôture de campagnes](#) (page 174)
- [Évaluation de l'efficacité de la campagne](#) (page 174)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs de campagne](#) (voir "[Champs des campagnes](#)" page 175)
- [Utilisation de la page d'accueil Campagne](#) (page 169)
- [Rapports](#) (page 763)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Ciblage d'interlocuteurs pour les campagnes

Vous pouvez sélectionner les interlocuteurs ciblés par une campagne.

REMARQUE : Si votre société a recours à Segmentation Wizard (une application à télécharger qui permet à Oracle CRM On Demand de communiquer avec Excel), vous pouvez générer des segments cible qui filtrent les enregistrements en fonction de critères à partir d'un certain nombre de types d'enregistrement. Pour plus d'informations sur le téléchargement et l'utilisation de Segmentation Wizard, reportez-vous à la rubrique [Utilisation de Segmentation Wizard](#) (page 756).

Pour cibler les interlocuteurs d'une campagne

- 1 Sélectionnez la campagne concernée.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de campagnes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Campagne – Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Destinataires, puis effectuez l'une des opérations suivantes :

REMARQUE : Si la section Destinataires n'apparaît pas sur votre page Campagne - Détails, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- Pour cibler individuellement les interlocuteurs, cliquez sur Ajouter.
- Pour supprimer l'interlocuteur, cliquez sur le lien Suppr. dans la ligne d'enregistrement. Cette opération désassocie les enregistrements sans les supprimer.

- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

Pour importer des interlocuteurs à partir d'un fichier, reportez-vous à la rubrique [Importation des données](#) (page 1618).

Enregistrement des réponses aux campagnes

Lorsque vous souhaitez enregistrer les réponses à une campagne, par exemple le fait qu'un destinataire a assisté à un événement, vous pouvez effectuer ce type de suivi dans la section des destinataires d'une campagne.

Pour enregistrer les réponses à une campagne

- 1 Sélectionnez la campagne concernée.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de campagnes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

Remarque : Si la section Destinataires n'apparaît pas dans la page Campagne – Détails, cliquez sur Mise en page pour l'ajouter.

- 2 Dans la page Campagne – Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Destinataires et cliquez sur le lien Modifier associé à l'interlocuteur dont vous souhaitez enregistrer la réaction.
- 3 Dans la page Modification de la réponse à la campagne, entrez les informations requises.

Champ	Description
Statut de la livraison	Les valeurs standard sont En attente, Envoyé, Soft Bounce, Hard Bounce, Retour inconnu, Reçu et Modifié par. L'administrateur de votre société peut modifier le nom des options figurant dans cette liste déroulante.

Champ	Description
	Si votre société utilise Oracle Email Marketing On Demand, le statut de livraison au destinataire est automatiquement mis à jour (uniquement pour les valeurs Refus temporaire, Refus permanent ou Message ouvert).
Statut de la réponse	<p>Les valeurs standard sont Click-thru, RSVP - Assistera, RSVP - N'assistera pas, Présent, Converti en lead, Demandait plus d'infos, Inclusion dans la liste, Exclusion de la liste, Inclusion globale, Exclusion globale et Message ouvert. L'administrateur de votre société peut personnaliser le nom des options figurant dans cette liste déroulante.</p> <p>Si votre société utilise Oracle Email Marketing On Demand, le statut de réponse est automatiquement mis à jour (uniquement pour les valeurs Clic publicitaire, Inclusion dans la liste, Exclusion de la liste, Inclusion globale, Exclusion globale ou Message ouvert).</p>

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

Clôture de campagnes

Vous pouvez modifier le statut de la campagne de manière à indiquer qu'elle est terminée.

Pour mettre fin à une campagne

- 1 Dans la page Liste de campagnes, cliquez dans le champ Statut.
- 2 Sélectionnez le statut Terminé dans la liste déroulante
- 3 Cliquez sur la coche verte dans le champ Statut pour sauvegarder l'enregistrement.

Évaluation de l'efficacité de la campagne

La section Statut de campagnes actives de la page d'accueil Campagne affiche une analyse de toutes les campagnes actives. Vous pouvez utiliser ces informations pour déterminer l'efficacité de vos campagnes.

Pour consulter les informations relatives à l'efficacité de vos campagnes

- Dans cette section de la page d'accueil Campagne, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
 - Placez votre pointeur sur le graphe pour afficher des informations spécifiques.
 - Cliquez sur un segment pour consulter un rapport détaillé.
 - Changez les catégories des listes afin de consulter les mêmes données sous une autre perspective.

Par exemple, vous pouvez afficher l'analyse des campagnes au moyen du retour sur investissement, du taux de conversion des leads ou du coût de chaque lead.

Champs des campagnes

Utilisez la page Campagne – Modification pour ajouter une campagne ou mettre à jour les détails relatifs à une campagne existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une campagne.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les campagnes dans les pages Liste de campagnes et Campagne – Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes déroulantes. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur la campagne	
Code source	Code d'identification de la campagne. Veillez à saisir un code unique. Ce champ est limité à 30 caractères.
Nom de la campagne	Nom descriptif de la campagne. Ce champ est limité à 100 caractères.
Type de campagne	Type de campagne, par exemple Publicité, Courrier direct, E-mail, Événement - Autre, Événement - Séminaire, Événement - Salon, Liste - Acheté, Liste - Loué, Autre, Référence - Employé, Référence - Externe ou Site Web.
Objectif	Description de l'objectif de la campagne, par exemple « Augmenter les ventes de 10 % ».
Audience	Public ciblé par la campagne.
Offre	Description du produit ou du service proposé dans le cadre de la campagne.
Etat	Statut de la campagne, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ■ Actif. La date de début se situe dans le passé, tandis que la date de fin appartient au futur. ■ Terminé. Les dates de début et de fin se situent dans le passé. ■ Planifié. Les dates de début et de fin appartiennent au futur. ■ Planifiée. Vous pouvez attribuer ce statut manuellement pour indiquer que la campagne est prête à être exécutée à une date et une heure données.

Champ	Description
	<p>■ Contacteur l'assistance. Dans Oracle Email Marketing On Demand, ce statut est automatiquement défini si la campagne présente un problème.</p> <p>Vous devez définir le statut. Le système ne le met pas à jour automatiquement une fois la campagne lancée, sauf si votre société utilise Oracle Email Marketing On Demand. Dans ce cas, les statuts Actif, Terminé et Contacter l'assistance sont automatiquement affectés.</p>
Date de début	Date et heure de début de la campagne. Par défaut, la date et l'heure actuelles s'affichent. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Date de fin	Date et heure auxquelles la campagne doit se terminer. Par défaut, la date et l'heure actuelles s'affichent. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Devise de la campagne	Entrez le code (USD par exemple) de la devise utilisée pour tous les champs de CA.
Informations de planification de la campagne	
Chiffre d'affaires cible	Chiffre d'affaires que la campagne doit générer.
Leads ciblés (nb)	Nombre de prospects ciblés par la campagne.
Coût budgété	Montant budgété par votre société pour cette campagne.
Coût réel	Montant dépensé par votre société pour cette campagne.
Informations complémentaires	
Titulaire	<p>Alias du titulaire de l'enregistrement. Le concepteur de la campagne est indiqué par défaut. En principe, les titulaires peuvent mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre titulaire ou encore le supprimer. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter (ou au contraire d'étendre) l'accès d'un utilisateur.</p> <p>Cette valeur a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez (à partir des pages Rapports et Tableau de bord).</p>
Modification par	Nom de la personne qui a créé l'enregistrement de campagne ou effectué la dernière mise à jour, suivi de la date et de l'heure de cette mise à jour. Généré par le système.
Description	Description de la campagne. Ce champ est limité à 16 350 caractères.

Leads

Utilisez la page Leads pour créer, mettre à jour et évaluer les leads. Un *lead* est une personne qui a exprimé un intérêt dans vos produits ou services.

Vous pouvez entrer des leads manuellement ou ils peuvent vous être affectés. Vous pouvez suivre les leads affectés pour déterminer s'ils vont éventuellement générer du chiffre d'affaires pour la société. La création d'un enregistrement Lead est une façon rapide de rassembler des informations sur les nouveaux clients. Dans un enregistrement, vous pouvez entrer des détails sur la société, la personne et l'intérêt commercial au lieu de créer quatre enregistrements différents pour le compte, l'interlocuteur, l'enregistrement de l'affaire et l'opportunité.

Un lead passe du processus de gestion des leads à la séquence d'étapes suivante : évaluation, qualification et conversion en une opportunité ou en un enregistrement d'affaire. Au lieu de qualifier un lead, vous pouvez le supprimer en l'archivant. Au lieu de convertir un lead qualifié en une opportunité ou en un enregistrement d'affaire, vous pouvez le rejeter. La suite de cette rubrique décrit les différentes étapes de manière plus détaillée.

Evaluation des leads

Au cours de l'évaluation, la personne évaluant le lead effectue un certain nombre d'activités continues :

- Elle appelle l'interlocuteur, lui envoie des e-mails ou lui rend visite pour échanger des informations.
- Elle met à jour les informations spécifiques concernant le lead avec des données plus précises et nouvelles.
- Elle crée, suit et achève des activités concernant le lead.
- Elle consigne des remarques par rapport à l'interaction.
- (Facultatif mais recommandé) Elle lie le lead à un compte et un interlocuteur, ce qui présente les avantages suivants :
 - L'utilisateur affecté au compte ou à l'interlocuteur (qui peut ou non être également la personne affectée au lead) peut consulter le lead au cours du processus d'évaluation, car il figure dans les pages de compte et d'interlocuteur.
 - Le titulaire du lead peut accéder à des informations complémentaires sur le compte ou l'interlocuteur en cliquant sur un lien.
 - Le titulaire du lead peut entrer plus de détails que ce qu'il est généralement possible de stocker avec un lead, par exemple des interlocuteurs supplémentaires pour le compte, une adresse d'expédition, etc.
 - Si le lead est converti en opportunité ou en enregistrement d'affaire, les liens de compte et d'interlocuteur existants peuvent accélérer le processus.

Qualification de leads

Le processus de qualification aide l'évaluateur à assembler un nombre d'informations suffisant pour identifier les leads à suivre. Lorsque l'évaluateur estime qu'un lead peut générer potentiellement du chiffre d'affaires, il le qualifie. Le système vérifie alors que certains champs essentiels contiennent des données. Si les critères

sont remplis, le lead est marqué comme qualifié et le commercial peut le voir en tant que nouveau lead qualifié.

La qualification de leads aide votre société à consacrer plus de temps aux échanges commerciaux à fort potentiel. Les administrateurs peuvent créer des scripts de qualification de leads qui favorisent la précision et la cohérence du travail des évaluateurs. (Pour plus d'informations sur la création de scripts d'évaluation, reportez-vous à la rubrique [Configuration de scripts d'évaluation](#) (page 1650).)

Archivage des leads

Si le lead est jugé sans intérêt pour la société, l'évaluateur peut aussi l'archiver. Le système le supprime alors du processus de gestion des leads.

CONSEIL : Pour trier les leads archivés, créez une liste nommée Leads archivés. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Conversion de leads en opportunités ou en enregistrements d'affaire

Les leads peuvent être convertis en interlocuteurs et facultativement en comptes, opportunités et enregistrements d'affaire à l'aide de la page Convertir un lead. Cette page contient des options de conversion de leads comme spécifié dans la mise en page Conversion de lead qui est applicable au rôle d'utilisateur. Si un lead détient une valeur potentielle, l'évaluateur peut le convertir en une opportunité ou un enregistrement d'affaire tant que toutes les options de la mise en page de conversion de lead sont activées. Le système invite l'évaluateur d'un compte à lier au lead, un interlocuteur de ce compte à lier au lead et une opportunité ou un enregistrement d'affaire à lier au lead.

Le système crée ensuite une opportunité ou un enregistrement d'affaire avec certaines valeurs reprises à partir du lead, par exemple le CA potentiel et la date estimée de clôture. Il supprime enfin le lead de l'évaluation active (bien que, si nécessaire, sa consultation soit encore possible).

Que se passe-t-il durant la conversion ?

Certaines informations issues de l'enregistrement Lead sont reprises dans les domaines pertinents des enregistrements Compte, Interlocuteur, Opportunité et Enregistrement d'affaire qui sont créés lors du processus de conversion. Le tableau suivant montre un exemple de mise en correspondance des champs avec les enregistrements à l'aide de la page Correspondance de conversion de lead.

Lead	Compte	Opportunité	Interlocuteur	Enregistrement d'affaire
Adresse	Adresse de facturation	Non applicable	Adresse de l'interlocuteur	Adresse de l'affaire
Chiffre d'affaires annuel	Chiffre d'affaires annuel	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Chiffre d'affaires approximatif	Non applicable	Non applicable	Chiffre d'affaires total	Non applicable
Société associée	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Société associée
Interlocuteur associé	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Interlocuteur associé

Lead	Compte	Opportunité	Interlocuteur	Enregistrement d'affaire
Campagne	Campagne source REMARQUE : Si le compte est créé via le processus de conversion des leads, ce champ est automatiquement renseigné à partir du champ Campagne de l'enregistrement Lead. Si le compte est créé par l'utilisateur, ce dernier peut renseigner ce champ.	Campagne source REMARQUE : Si l'opportunité est créée via le processus de conversion des leads, ce champ est automatiquement renseigné à partir du champ Campagne de l'enregistrement Lead. Si l'opportunité est créée par l'utilisateur, ce dernier peut renseigner ce champ.	Campagne source REMARQUE : Si l'interlocuteur est créé via le processus de conversion des leads, ce champ est automatiquement renseigné à partir du champ Campagne de l'enregistrement Lead. Si l'interlocuteur est créé par l'utilisateur, ce dernier peut renseigner ce champ.	Non applicable
Tél. portable	Non applicable	Non applicable	Tél. portable	Portable
Ville	Ville de facturation Ville d'expédition	Non applicable	Ville principale	Ville (de l'adresse de l'affaire)
Société	Nom du compte	Compte	Compte	Nom de la société
Pays	Pays de facturation Pays d'expédition	Non applicable	Pays principal	Pays
Date de naissance	Non applicable	Non applicable	Date de naissance	Non applicable
Description	Non applicable	Description	Non applicable	Justification
Email	Non applicable	Non applicable	Email	Email
Date estimée de clôture	Non applicable	Date de clôture	Non applicable	Date de clôture
Prénom	Non applicable	Non applicable	Prénom	Non applicable
Secteur d'activité	Secteur d'activité	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Fonction	Non applicable	Non applicable	Fonction	Non applicable
Nom de famille	Non applicable	Non applicable	Nom de famille	Non applicable
Devise du lead	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Devise de l'affaire
Titulaire du lead	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Type de lead	Type de compte	Non applicable	Type d'interlocuteur	Non applicable

Lead	Compte	Opportunité	Interlocuteur	Enregistrement d'affaire
Liste de sélection	Non applicable	Non applicable	M./Mme	Non applicable
Ne jamais envoyer d'e-mail	Non applicable	Non applicable	Ne jamais envoyer d'e-mail	Non applicable
Etape suivante	Non applicable	Etape suivante	Non applicable	Etape suivante
Nombre d'employés	Nombre d'employés	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Partenaire d'origine	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Partenaire d'origine
CA potentiel	Non applicable	CA	Non applicable	Volume de l'affaire
N° de téléphone principal	Non applicable	Non applicable	Tél. (bureau)	Numéro de téléphone
Partenaire principal	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Partenaire principal
Intérêt du produit	Non applicable	Le champ Nom de l'opportunité devient : Intérêt du produit (Nom complet de l'interlocuteur)	Non applicable	Intérêt du produit
Profession	Non applicable	Non applicable	Profession	Non applicable
Date de qualification	Non applicable	Non applicable	Date de qualification	Non applicable
Classement	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Recommandé par	Non applicable	Non applicable	Recommandé par	Non applicable
Source	Non applicable	Source du lead	Source du lead	Non applicable
Département/Province	Département/Province de facturation Département/Province d'expédition	Non applicable	Département/Province principal(e)	Département (de l'adresse de l'affaire)
Site Web	Site Web	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Fax (bureau)	Non applicable	Non applicable	Fax (bureau)	Non applicable
Code postal	Code postal de facturation Code postal	Non applicable	Code postal principal	Code postal (de l'adresse de l'affaire)

Lead	Compte	Opportunité	Interlocuteur	Enregistrement d'affaire
	d'expédition			

De plus, certains champs indiquent des valeurs différentes comme résultat du processus de conversion des leads. Le tableau suivant dresse la liste de ces nouvelles valeurs.

Cet enregistrement/ce champ	Prend la valeur
Enregistrement Lead	
Statut	Converti
Enregistrement Compte	
Titulaire	Utilisateur qui convertit le lead. Reportez-vous à la section suivante, Propriété des enregistrements Lead liés après conversion.
Enregistrement Opportunité	
Etat	En attente
Phase de vente	Vision en élaboration
Probabilité	50%
Titulaire	Utilisateur qui convertit le lead. Reportez-vous à la section suivante, Propriété des enregistrements Lead liés après conversion.
Enregistrement Interlocuteur	
Titulaire	Utilisateur qui convertit le lead. Voir la section suivante, Propriété des enregistrements Lead liés après conversion.
Enregistrement Enregistrement d'affaire	
Nom	Intérêt produit sur le lead. Vous pouvez modifier ce champ
Type	Standard
Statut de soumission	Non soumis.

Propriété des enregistrements Lead liés après conversion.

Si vous avez renseigné le champ Commercial, cette personne devient le titulaire de tous les enregistrements liés lors de la conversion du lead. Si ce champ n'est pas renseigné, l'utilisateur qui convertit le lead devient le titulaire par défaut de tous les enregistrements liés. L'administrateur peut modifier cette règle par le biais de la fonction Correspondance de conversion de lead. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 1413).

Rejet de leads qualifiés

Il est aussi possible de rejeter les leads qualifiés. Cette procédure est généralement effectuée dans des organisations où la personne ou le groupe évaluant les leads est différent(e) des commerciaux à qui sont affectés les leads qualifiés et qui les convertissent en chiffre d'affaires. Dans ces organisations, le commercial à qui est affecté un lead qualifié peut juger que le lead ne présente pas autant d'intérêt que ce que l'évaluateur a indiqué.

Lors du rejet d'un lead, le commercial doit spécifier un code de rejet pour l'affaire ; il peut également spécifier le motif du rejet. Si le code de rejet sélectionné est Autre, le champ Motif du rejet devient obligatoire. Le système enregistre qu'un rejet s'est produit, qui l'a effectué et pour quelle raison.

Le commercial peut également choisir de réaffecter le lead dans le cadre du rejet. Selon les règles appliquées dans la société, le lead peut être réaffecté à un responsable à des fins de suivi ou peut revenir à l'évaluateur d'origine pour effectuer d'autres procédures d'évaluation.

Utilisation de la page d'accueil Leads

La page Leads - Page d'accueil est le point de départ pour gérer les leads.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la mise en page de votre page d'accueil Leads. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un lead

Vous pouvez créer un lead en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes leads récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de leads](#) (voir "[Champs de lead](#)" page 193).

Utilisation des listes de leads

La section Listes de leads affiche un certain nombre de listes filtrées. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les leads.

Liste de leads	Filtre
Tous les leads	Aucun
Tous les leads convertis	Affiche les leads lorsque le champ Statut est défini sur Converti.
Tous les leads en cours de qualif.	Affiche les leads lorsque le champ Statut est défini sur Qualification.
Tous les leads qualifiés	Affiche les leads lorsque le champ Statut est défini sur Qualifié.

Liste de leads	Filtre
Leads récemment créés	Affiche tous les leads, triés selon leur date de création
Leads récemment modifiés	Affiche tous les leads, triés selon leur date de modification
Tous les leads rejetés	Affiche les leads lorsque le champ Statut est défini sur Rejeté.
Mes leads	<p>Affiche les leads, triés par date de création, qui répondent aux conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Le champ Commercial est défini sur votre nom d'utilisateur et le champ Statut, sur Qualification. ■ Le champ Titulaire du lead est défini sur votre nom d'utilisateur, le champ Commercial est vide et le champ Statut est défini sur Qualification.
Mes nouveaux leads	<p>Affiche les leads, triés par date de création, qui répondent aux conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Le champ Commercial est défini sur votre nom d'utilisateur et le champ Statut, sur Qualifié. ■ Le champ Titulaire du lead est défini sur votre nom d'utilisateur, le champ Commercial, sur un nom d'utilisateur autre que le vôtre et le champ Statut, sur Qualification.
Mes leads récemment créés	Affiche tous les leads dont vous êtes titulaire. La liste est triée par date de création, le dernier lead créé se trouvant en haut de la liste.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des leads récemment affichés

La section Mes leads récemment affichés présente les derniers leads que vous avez consultés.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Utilisation des tâches des leads

La section Mes tâches de lead ouvertes affiche les tâches qui vous ont été affectées, triées par date d'échéance et par priorité. Vous ou votre responsable définissez la date d'échéance et la priorité. La priorité des tâches, telle que 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible, est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut

indique une priorité élevée, l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible.

REMARQUE : Si l'administrateur de votre société a modifié les valeurs par défaut du champ Priorité, les flèches risquent de ne plus apparaître dans le champ Priorité des listes de tâches.

- Pour consulter une tâche, cliquez sur le lien Objet.
- Pour consulter le lead auquel la tâche est associée, cliquez sur le nom de ce lead.
- Pour développer la liste des tâches, cliquez sur Afficher la liste complète.

Affichage des leads qualifiés

La section Leads qualifiés affiche une liste des leads qualifiés. Le champ Nom complet est un lien qui ouvre le dernier enregistrement.

- Pour ouvrir l'enregistrement de lead, cliquez sur le champ Nom complet.
- Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Utilisation de rapports pour analyser le suivi de lead

Une ou plusieurs sections peuvent être affichées dans la page d'accueil Leads. L'administrateur de votre société peut spécifier les sections des rapports concernées. Dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, la section Lead - Analyse de suivi apparaît et affiche la progression vers la qualification des leads au cours des 90 jours qui se sont écoulés. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la section Lead - Analyse de suivi, voir [Analyse de suivi des leads](#) (page 192).

Ajout de sections à la page d'accueil Leads

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Leads, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

Pour ajouter des sections à la page Leads – Page d'accueil

- 1 Dans la page d'accueil Leads, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Lead, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des leads

Pour gérer les leads, effectuez les tâches suivantes :

- [Réaffectation de leads](#) (page 185)

- [Qualification de leads](#) (page 186)
- [Utilisation de scripts de qualification des leads](#) (page 186)
- [Archivage des leads](#) (page 187)
- [Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités](#) (page 188)
- [Rejet de leads](#) (page 191)
- [Analyse de suivi des leads](#) (page 192)

REMARQUE : Si vous utilisez Oracle CRM On Demand Financial Services Edition et que vous avez recours à la fonctionnalité Recommandations, des leads sont également créés lorsque vous liez de nouvelles références aux interlocuteurs.

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Réaffectation de leads

Lorsque vous créez un lead, vous en devenez automatiquement le titulaire. Si votre niveau d'accès le permet, vous pouvez réaffecter le lead à une autre personne. L'administrateur de votre société peut également définir des règles d'affectation afin que le système affecte les leads.

Pour réaffecter un lead

- 1 Sélectionnez le lead que vous voulez réaffecter.
Pour obtenir des instructions sur la sélection de leads, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Leads – Détails, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la section Informations complémentaires de la page Enregistrement d'affaire - Modification, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Dans le champ Nom complet du titulaire, cliquez sur l'icône de recherche, puis sélectionnez un autre utilisateur dans la fenêtre de recherche.

- Cochez la case Réaffecter le propriétaire pour que le système réaffecte le lead.

4 Sauvegardez l'enregistrement.

REMARQUE : La durée de la réaffectation d'enregistrements varie en fonction de la complexité des règles d'affectation définies pour votre société, du nombre d'enregistrements à réaffecter et de la charge du système à ce moment-là.

Qualification de leads

Si vous déterminez qu'un lead peut potentiellement devenir une opportunité, vous pouvez le qualifier. En règle générale, vous sélectionnez une évaluation pour le lead en fonction d'une échelle définie par l'administrateur de votre société.

REMARQUE : Votre administrateur peut avoir créé des scripts d'évaluation pour vous aider à évaluer les leads à qualifier. Pour plus d'informations sur l'utilisation des scripts de qualification de leads, voir [Utilisation de scripts de qualification des leads](#) (page 186).

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Qualifier les leads.

Pour qualifier un lead

1 Sélectionnez le lead voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de leads, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

2 Dans la page Leads - Détails, assurez-vous que les champs Prénom, Nom de famille, Evaluation, Nom complet du titulaire et Commercial de l'enregistrement Lead sont remplis. Ces champs sont requis pour qualifier le lead.

REMARQUE : Ces informations permettent d'éviter que les leads ne soient perdus après avoir été qualifiés, et garantit que les ressources commerciales sont pleinement utilisées pour suivre les leads susceptibles de devenir des opportunités de vente. Plus spécifiquement, si les champs Classement et Commercial ne sont pas renseignés, il est impossible de définir l'état d'un lead sur Qualifié.

3 Cliquez sur Marquer comme qualifié.

Le système vérifie que les champs essentiels contiennent des données. Si les critères sont remplis, le champ Statut du lead prend la valeur Qualifié.

REMARQUE : Si vous recevez un message d'erreur après avoir cliqué sur Marquer comme qualifié, vérifiez que le champ Date de qualification n'a pas été personnalisé avec une valeur en lecture seule.

Utilisation de scripts de qualification des leads

L'administrateur société peut avoir créé des scripts d'évaluation pour vous aider à évaluer les leads à qualifier. Un script de qualification de lead consiste en une série de questions permettant de collecter des données sur

les clients. Vos réponses sont notées, pondérées et comparées à un seuil défini pour déterminer le résultat ou l'action appropriée à entreprendre.

ATTENTION : Si un script de qualification des leads essaie de définir le champ Etat d'un lead donné sur Qualifié, il n'y arrivera pas tant que les champs Classement et Commercial de ce lead ne sont pas renseignés. Si tel est le cas, un message d'erreur s'affiche, et le script en déduit que le lead n'a pas atteint le seuil. Le script définit ensuite le champ Etat en fonction des résultats définis sur le script indiquant que le seuil n'a pas été atteint.

Avant de commencer. Pour vous permettre d'utiliser les scripts d'évaluation, votre rôle d'utilisateur doit être configuré pour autoriser l'accès aux enregistrements d'évaluation. Pour plus d'informations sur les paramètres requis, reportez-vous à la rubrique [A propos des scripts d'évaluation](#) (page 1650).

Pour utiliser un script de qualification de lead

- 1 Sélectionnez le lead voulu.

Pour plus d'informations sur la sélection de leads, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Leads – Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Scripts de qualification des leads et cliquez sur Ajouter.

REMARQUE : Si la section Scripts de qualification des leads n'est pas affichée, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Cette section n'est disponible que si l'administrateur société a défini un script de qualification de lead.

- 3 Dans la fenêtre de recherche, recherchez le script approprié, puis cliquez sur Sélectionner. Vous pouvez utiliser les champs de filtre situés en haut de la fenêtre de recherche pour filtrer la liste des scripts.

- 4 Dans la page des scripts de qualification des leads, sélectionnez la réponse à chacune des questions du script et cliquez sur Enregistrer.

La page Leads – Détails s'affiche. En fonction des résultats obtenus par le script, certains des champs de l'enregistrement ont été mis à jour automatiquement.

Archivage des leads

Au lieu de qualifier un lead, vous pouvez indiquer qu'il est sans valeur et l'écarter du processus d'évaluation. L'archivage d'un lead n'entraîne pas sa suppression mais plutôt son placement dans la base de données avec le statut Archivé.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Archiver les leads.

Pour archiver un lead

- 1 Sélectionnez le lead que vous voulez archiver.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de leads, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Leads - Détails, cliquez sur Archiver.

Le champ Statut du lead prend la valeur Archivé.

Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités

Si votre rôle d'utilisateur est doté de la configuration appropriée, vous pouvez créer des enregistrements Compte, Interlocuteur, Enregistrement d'affaire et Opportunité ou copier des informations sur le lead sur des enregistrements existants en convertissant l'enregistrement Lead. En fonction des paramètres de votre société, le nouvel enregistrement Opportunité peut contenir des informations ayant des répercussions sur le calcul du chiffre d'affaires.

REMARQUE : Normalement, vous convertissez en opportunités les leads qui ont été précédemment qualifiés. Reportez-vous à la rubrique [Qualification de leads](#) (page 186).

La procédure indiquée dans cette section décrit les étapes pour les deux scénarios suivants :

Scénario 1. Vous avez de nouveaux leads à la suite d'une campagne menée par votre société. Le nom d'une personne et celui de sa société figurent dans chaque enregistrement Lead. Vous voulez à présent créer un enregistrement Compte, Interlocuteur et éventuellement Opportunité en utilisant les informations du lead.

Scénario 2. Vous menez une campagne ayant pour cible des comptes et interlocuteurs existants. Vous voulez à présent convertir certains leads générés en opportunités.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, votre rôle d'utilisateur et les paramètres de votre profil doivent être définis tel que décrit dans la rubrique [Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads](#) (page 190). La page Convertir le lead affiche uniquement les options de conversion disponibles pour votre rôle d'utilisateur, en fonction de la mise en page de conversion de lead qui a été sélectionnée pour le rôle. Si aucune mise en page de conversion de lead n'a été sélectionnée pour le rôle, la mise en page de conversion de lead par défaut s'applique.

Pour convertir un lead en compte, interlocuteur, enregistrement d'affaire ou opportunité

- 1 Sélectionnez le lead que vous voulez convertir.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de leads, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Leads - Détails, cliquez sur Convertir.

- 3 Dans la page Convertir le lead, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour créer des enregistrements Compte et Interlocuteur pour ce lead (Scénario 1), sélectionnez les cases d'option Créer automatiquement compte et Créer automatiquement interlocuteur.

Dans la section Compte, le champ Société correspondant au lead apparaît par défaut dans le champ Nom du compte. Dans la section Interlocuteur, les prénom et nom du lead sont affichés par défaut.

- Pour créer une opportunité et la lier à un compte et à un interlocuteur existants, sélectionnez les options Utiliser un Compte existant et Utiliser un Interlocuteur existant.

Si un compte est associé à l'enregistrement Lead, il figure dans le champ Compte associé. Si un interlocuteur est associé à l'enregistrement Lead, il figure dans le champ Interlocuteur associé.

- Pour lier le lead à un compte ou interlocuteur différent, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Compte associé ou Interlocuteur associé, puis effectuez une autre sélection. Vérifiez que les noms figurant dans les champs Compte associé et Interlocuteur associé sont corrects et que les cases d'option Utiliser un compte existant et Utiliser un interlocuteur existant sont sélectionnées.

- 4 (Facultatif) Pour convertir le lead en opportunité, sélectionnez l'option Créer auto opportunité et renseignez les champs.

REMARQUE : Le prénom et le nom de l'enregistrement Lead apparaissent par défaut dans le champ Nom de l'opportunité dans la page Convertir le lead. Les valeurs des champs Chiffre d'affaires, Date de clôture, Etape suivante et Description de la page Convertir le lead sont également transférées dans l'enregistrement Opportunité. Vous pouvez modifier ces champs dans la page Convertir le lead.

- 5 (Facultatif) Pour convertir le lead en enregistrement d'affaire, sélectionnez l'option Création auto enregistrement d'affaire et renseignez les champs.

REMARQUE : Par défaut, les valeurs des champs Intérêt produit et Partenaire de l'enregistrement Lead s'affichent respectivement dans les champs Nom de l'enregistrement d'affaire et Compte partenaire principal. Les valeurs des champs Chiffre d'affaires, Date de clôture, Etape suivante et Description de la page Convertir le lead sont également transférées dans l'enregistrement Enregistrement d'affaire. Vous pouvez modifier ces champs dans la page Convertir le lead.

- 6 Pour convertir le lead, cliquez sur Enregistrer.

Une fois la conversion terminée :

- La page Leads - Détails s'affiche à nouveau et contient les valeurs ci-dessous basées pour la plupart sur les sélections effectuées dans la page Convertir le lead :
 - Le champ Statut du lead a la valeur Converti.
 - La valeur des champs Compte associé et Interlocuteur associé est identique à celle des champs de la page Convertir le lead.
 - Si vous avez converti le lead en opportunité, la valeur du champ Opportunité associée est identique au nom de la nouvelle opportunité indiqué dans la page Convertir le lead.
 - Si vous avez converti le lead en opportunité, le lead converti est lié au nouvel enregistrement Opportunité créé par le processus de conversion.
 - Si vous convertissez le lead en un enregistrement d'affaire, le champ Enregistrement d'affaire associé est identique au nouveau nom de l'enregistrement d'affaire que vous avez spécifié sur le page Convertir un lead.
 - Si vous avez converti le lead en enregistrement d'affaire, le nouvel enregistrement Enregistrement d'affaire créé par le processus de conversion est aussi lié au lead converti.
- Si vous avez converti le lead en opportunité (étape 4) ou en enregistrement d'affaire (étape 5), le nouvel enregistrement Opportunité ou Enregistrement d'affaire hérite de certaines valeurs de champ du lead.

- Vous pouvez toujours consulter l'enregistrement Lead, mais les processus basculent sur l'enregistrement Opportunité ou Enregistrement d'affaire approprié.

REMARQUE : Pour plus d'informations sur le processus de conversion et son impact sur les champs et sur les valeurs, reportez-vous à *Que se passe-t-il durant la conversion ?* dans la rubrique [Budgets](#) (voir "Leads" page 177). Pour plus d'informations sur la suppression d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 113).

REMARQUE : Vous pouvez convertir le même lead en un compte ou un interlocuteur plusieurs fois, mais vous ne pouvez convertir un lead en enregistrement d'affaire ou en opportunité qu'une seule fois. Si vous avez converti un lead en enregistrement d'affaire ou en opportunité, vous ne pouvez plus le convertir en un enregistrement d'affaire différent ou une opportunité différente. Cependant, un lead converti en enregistrement d'affaire peut à nouveau être converti en un compte ou un interlocuteur différent.

Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads

Pour convertir des leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités, les paramètres appropriés doivent être définis dans vos profils d'accès et dans votre rôle d'utilisateur. Cette rubrique décrit les paramètres requis.

Paramètres des profils d'accès pour la conversion de leads

Les niveaux d'accès vous permettant de convertir des leads sont présentés dans les tableaux suivants. Ces paramètres sont obligatoires dans vos profils d'accès par défaut et de gestion des droits.

Le tableau suivant indique les paramètres de niveau d'accès des types d'enregistrement vous permettant de convertir des leads.

Type d'enregistrement	Niveau d'accès
Compte	Lecture/Modification
Activité	Lecture/Modification
Interlocuteur	Lecture/Modification
Lead	Lecture/Modification
Opportunité	Lecture/Modification
Enregistrement d'affaire	Lecture/Modification

Le tableau suivant indique les paramètres de niveau d'accès des types d'enregistrement d'informations connexes vous permettant de convertir des leads.

Type d'enregistrement	Type d'enregistrement d'informations connexes	Niveau d'accès
Compte	Adresses	Lecture/Création/Modification

Type d'enregistrement	Type d'enregistrement d'informations connexes	Niveau d'accès
Interlocuteur	Comptes	Lecture/Création
	Adresses	Lecture/Création/Modification
Lead	Activités terminées	Vue
	Activités ouvertes	Vue
Opportunité	Chiffre d'affaires	Lecture/Création
	Interlocuteur	Lecture/Création

Paramètres du rôle d'utilisateur pour la conversion de leads

Les paramètres de rôle qui vous permettent de convertir des leads sont les suivants :

- Le rôle doit être doté du privilège CRM Marketing de conversion des leads.
- L'accès aux types d'enregistrement pour le rôle doit comporter les paramètres suivants :
 - Pour la conversion en opportunités, les cases Accès autorisé et Création autorisée doivent être cochées pour le type d'enregistrement Opportunité.
 - Pour la conversion en enregistrements d'affaires, les cases Accès autorisé et Création autorisée doivent être cochées pour le type d'enregistrement Enregistrement d'affaire.
 - Dans tous les cas de conversion de leads, la case Accès autorisé doit être cochée pour le type d'enregistrement Lead.
 - Dans tous les cas de conversion de leads, les cases Accès autorisé et Création autorisée doivent être cochées pour le type d'enregistrement Activité.
 - Pour la conversion de leads en comptes existants, la case Accès autorisé doit être cochée pour le type d'enregistrement Compte.
 - Pour la conversion de leads en nouveaux comptes, les cases Accès autorisé et Création autorisée doivent être cochées pour le type d'enregistrement Compte.
 - Pour la conversion de leads en interlocuteurs existants, la case Accès autorisé doit être cochée pour le type d'enregistrement Interlocuteur.
 - Pour la conversion de leads en nouveaux interlocuteurs, les cases Accès autorisé et Création autorisée doivent être cochées pour le type d'enregistrement Interlocuteur.

Rejet de leads

Au lieu de convertir un lead qualifié en opportunité, vous pouvez décider qu'il ne présente pas autant d'intérêt que ce que l'évaluateur a indiqué et choisir de l'écarter du processus de gestion des leads. Le rejet d'un lead n'entraîne pas sa suppression. Le lead est conservé dans les enregistrements de votre société avec le statut Rejeté.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Rejeter les leads.

Pour rejeter un lead qualifié

- 1 Sélectionnez le lead que vous voulez rejeter.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de leads, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Leads - Détails, cliquez sur Rejeter.

- 3 Dans la page Rejeter un lead, entrez les informations suivantes :

- Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante du champ Code de rejet.
- (Facultatif) Indiquez le motif du rejet dans le champ Motif du rejet.

Remarque : Si le champ Code de rejet a la valeur Autre, le champ Motif du rejet est obligatoire.

- Pour réaffecter le lead à un nouveau propriétaire, activez la case à cocher Réaffecter le propriétaire.

Le système réaffecte le lead suivant les règles d'affectation définies par l'administrateur de votre société. Selon les règles de celle-ci, le lead rejeté peut être réaffecté à son propriétaire d'origine ou au responsable de ce dernier.

- 4 Cliquez sur Confirmer le rejet.

La page Détails du lead s'affiche de nouveau avec les informations relatives au rejet, notamment votre nom, le code de rejet et, le cas échéant, le motif du rejet. La valeur Rejeté apparaît à présent dans le champ Statut du lead.

Analyse de suivi des leads

Dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, la section Analyse de suivi des leads de la page d'accueil Leads fournit des informations qui vous aident à analyser l'avancement de la qualification des leads au cours des 90 derniers jours.

Dans cette section, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Evaluer les performances de l'équipe de ventes selon différentes perspectives.
- Consulter le statut des leads pour chaque membre de l'équipe de ventes en sélectionnant Titulaire du lead ou Commercial.
- afficher les données par mois ou par semaine pour consulter le statut des leads pour ces périodes ;
- Identifier les actions requises pour déplacer les leads dans le processus de vente.
- cliquer sur un segment du graphique pour afficher une liste de leads ;
- télécharger ou imprimer ces analyses.

Champs de lead

Utilisez la page Leads – Modification pour ajouter un lead ou mettre à jour les détails relatifs à un lead existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un lead.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les leads dans les pages Liste de leads et Leads – Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes déroulantes. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur le lead	
Société	Pour une société, correspond au nom du compte.
Création par	Alias de la personne qui crée le lead, suivi de la date et de l'heure de création. Généré par le système.
Ne jamais envoyer d'e-mail	Indique si le lead accepte ou non de recevoir des e-mails.
Modifié par	Nom de la personne qui a créé l'enregistrement Lead ou effectué la dernière mise à jour, suivi de la date et de l'heure de cette mise à jour. Généré par le système.
Informations sur l'opportunité	
Etat	Statut du lead, par exemple Qualification en cours, Qualifié, Converti, Rejeté et Archivé. Peut uniquement être modifié dans la page Leads – Modification, et <i>non</i> dans la page Nouveau lead. Pour plus d'informations sur les valeurs de ce champ et leur signification, reportez-vous à la rubrique Valeurs des champs de lead ci-après.
Classement	Pour l'évaluation, basez-vous sur les valeurs définies par votre société, par exemple A = Chaud, B = Tiède, C = Froid et D = Glacial.
Intérêt du produit	Produit ou service pour lequel le lead manifeste de l'intérêt.
CA potentiel	Chiffre d'affaires potentiel, dans la devise que vous ou votre administrateur avez sélectionnée.
Date estimée de clôture	Date et heure supposées de la clôture du lead.
Etape suivante	Description de l'étape suivante.
Source	Catégories source définies par votre société, par exemple Publicité, Courrier direct, E-mail, Événement, Promotion, Référence, Salon, Site Web, Partenaire, Acheté, Loué et Autre.

Champ	Description
Campagne	Campagne qui génère ce lead ou lui est associée.
Secteur d'activité	Secteur d'activité du lead tel que votre société l'a défini.
Chiffre d'affaires annuel	Montant du chiffre d'affaires annuel de la société du lead.
Informations complémentaires	
Compte associé	Compte lié au lead. Nécessaire pour convertir les leads en opportunités.
Interlocuteur lié	Interlocuteur lié au lead. Nécessaire pour convertir les leads en opportunités.
Enregistrement d'affaire associé	Enregistrement d'affaire associé à ce lead. Ce champ est automatiquement défini lors de la conversion d'un lead en enregistrement d'affaire.
Opportunité associée	Opportunité liée à ce lead. Nécessaire pour convertir les leads en opportunités.
Nom complet du propriétaire principal	Titulaire de l'enregistrement Lead. Par défaut, il s'agit du créateur de l'enregistrement.
Réaffecter le titulaire	Indique que le lead doit être réaffecté. Si votre administrateur a défini des règles d'affectation des leads, le fait de cocher la case Réaffecter le titulaire active le gestionnaire d'affectations, qui traite à nouveau le lead, l'affectant en fonction de ces règles. REMARQUE : La durée de la réaffectation d'enregistrements varie en fonction de la complexité des règles d'affectation définies pour votre société, du nombre d'enregistrements à réaffecter et de la charge du système à ce moment-là. Le nom du titulaire du lead change lorsque l'enregistrement est réaffecté.
Commercial	Commercial auquel votre société affecte ce lead.
Description	Informations complémentaires décrivant le lead. La limite est de 16,350 caractères.
Site Web	Site Web lié au lead.
Statut de propriété	Statut actuel de la propriété du lead.
Profession	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Chiffre d'affaires approximatif	Champ de devise. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Date de naissance	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Age	Ce champ est calculé à partir du champ Date de naissance. Il est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Champ	Description
Date de qualification	Champ automatiquement renseigné avec la date à laquelle le champ Statut prend la valeur Qualifié.

Valeurs du champ Statut

Lorsqu'un lead passe par les différents stades de la procédure de gestion des leads, le champ Statut qui lui correspond indique à quel stade il se trouve. Les valeurs de statut ont une grande importance pour filtrer les leads. Pour plus d'informations sur la procédure de gestion des leads, reportez-vous à la rubrique [Leads](#) (page 177).

Le tableau suivant dresse la liste des valeurs pouvant être affichées dans le champ Statut.

Statut	Description
Archivé	S'affiche à la fin du processus d'archivage (Archivage des leads (page 187)). Le lead est jugé sans valeur pour votre société, et écarté du processus d'évaluation.
Converti	S'affiche à la fin du processus de conversion (Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités (page 188)). La valeur du lead est jugée suffisante pour que ce dernier devienne une opportunité.
Qualifié	S'affiche à la fin du processus de qualification (Qualification des leads (voir " Qualification de leads " page 186)). Le lead a été qualifié. Le nouveau titulaire est le commercial affecté au lead.
Qualification en cours	S'affiche à la fin du processus de création (Qualification des leads (voir " Qualification de leads " page 186)). Le lead a été créé et entame le processus de qualification (ou est sur le point de le faire). Par défaut, le titulaire est la personne qui a créé le lead.
Rejeté	S'affiche à la fin du processus de rejet (Rejet de leads (page 191)). La valeur du lead qualifié est jugée inférieure à ce que l'évaluateur avait initialement estimé.

4

Chiffre d'affaires

Oracle CRM On Demand fournit les types d'enregistrement suivants pour les informations sur les ventes :

- **Comptes.** Utilisez ces pages pour gérer les informations relatives aux sociétés avec lesquelles vous faites des affaires.
- **Interlocuteurs.** Utilisez ces pages pour suivre les personnes associées aux comptes et aux opportunités.
- **Opportunités.** Utilisez ces pages pour gérer les opportunités susceptibles de générer du chiffre d'affaires.
- **Prévisions.** Utilisez ces pages pour générer des prévisions afin de prévoir le chiffre d'affaires trimestriel sur la base d'opportunités existantes.

Le type d'enregistrement Lead est également lié au domaine des ventes, car les leads peuvent être converties en opportunités.

Oracle CRM On Demand fournit également les types d'enregistrement suivants pour les informations sur les ventes et la planification commerciale :

- **Plan commercial.** Utilisez ces pages pour établir des objectifs stratégiques et des actions pour les comptes, les interlocuteurs ou les produits.
- **Objectif.** Utilisez ces pages pour gérer les objectifs de plus haut niveau à atteindre.
- **Compte du plan.** Utilisez ces pages pour suivre la manière dont les comptes sont mis en correspondance avec les plans commerciaux.
- **Interlocuteur du plan.** Utilisez ces pages pour associer des interlocuteurs à des plans commerciaux.
- **Opportunité du plan.** Utilisez ces pages pour associer des opportunités à des plans commerciaux.

Gestion des ventes

Procédures de gestion des ventes :

- 1 [Procédure de gestion des opportunités](#) (page 198)
- 2 [Procédure de gestion des comptes](#) (page 198)
- 3 [Procédure de gestion des interlocuteurs](#) (page 199)
- 4 [Procédure de gestion des prévisions pour les utilisateurs des ventes](#) (voir "[Procédure de gestion des prévisions pour les intervenants](#)" page 200)
- 5 [Procédure de gestion des prévisions pour les administrateurs des prévisions](#) (page 200)

6 [Procédure de gestion du calendrier et des activités](#) (page 201)

Procédure de gestion des opportunités

Pour gérer les opportunités, effectuez les tâches suivantes :

- 1** Consultez les champs d'opportunité et les informations connexes (reportez-vous à la rubrique [Champs d'opportunité](#) (page 258)).
- 2** Créez un nouvel enregistrement Opportunité (reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements](#) (page 42)).
- 3** Ajoutez des enregistrements de chiffre d'affaires produit à l'opportunité (reportez-vous à la rubrique [Liaison de produits à des opportunités](#) (page 247)).
- 4** Définissez les interlocuteurs clés et les rôles de l'interlocuteur (reportez-vous aux rubriques [Interlocuteurs](#) (page 222) et [Ajout de rôles](#) (page 1311)).
- 5** Suivez les activités et les remarques relatives aux opportunités (reportez-vous aux rubriques [Champs d'activité](#) (page 163) et [Ajout de remarques](#) (page 98)).
- 6** Affectez la propriété et l'accès de l'opportunité (reportez-vous aux rubriques [Définition des profils d'accès](#) (page 1302) et [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 94)).
- 7** Mettez à jour la phase de vente de l'opportunité (reportez-vous à la rubrique [A propos des opportunités et des prévisions](#) (page 240)).
- 8** Liez les partenaires et les concurrents relatifs à l'opportunité (reportez-vous à la rubrique [Suivi des partenaires et concurrents des opportunités](#) (page 245)).
- 9** Évaluez et prévoyez l'opportunité (reportez-vous à la rubrique [A propos des opportunités et des prévisions](#) (page 240)).

Procédure de gestion des comptes

Pour gérer les comptes, effectuez les tâches suivantes :

- 1** Consultez les champs de compte et les informations connexes (reportez-vous à la rubrique [Champs de compte](#) (page 219)).
- 2** Créez un nouvel enregistrement Compte (reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements](#) (page 42)).
- 3** Définissez les interlocuteurs clés et les rôles de l'interlocuteur (reportez-vous aux rubriques [Interlocuteurs](#) (page 222) et [Ajout de rôles](#) (page 1311)).

- 4 Suivez les activités et les remarques relatives aux comptes (reportez-vous aux rubriques [Champs d'activité](#) (page 163) et [Ajout de remarques](#) (page 98)).
- 5 Affectez la propriété et l'accès du compte (reportez-vous aux rubriques [Définition des profils d'accès](#) (page 1302) et [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 94)).
- 6 Associez les partenaires et les concurrents au compte (reportez-vous à la rubrique [Suivi des partenaires et concurrents des comptes](#) (page 211)).
- 7 Définissez les relations entre les comptes (reportez-vous à la rubrique [Suivi des relations entre comptes](#) (page 213)).
Remarque : Cette étape est spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Ajoutez les enregistrements de chiffre d'affaires au compte (reportez-vous à la rubrique [Suivi du chiffre d'affaires par comptes](#) (page 216)).
Remarque : Cette étape est spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Prévoyez le chiffre d'affaires de compte (reportez-vous à la rubrique [Suivi du chiffre d'affaires par comptes](#) (page 216)).
Remarque : Cette étape est spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Suivez les équipements de compte (reportez-vous à la rubrique [Suivi des équipements](#) (page 214)).

Procédure de gestion des interlocuteurs

Pour gérer les interlocuteurs, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Consultez les champs d'interlocuteur et les informations connexes (reportez-vous à la rubrique [Champs d'interlocuteur](#) (page 235)).
- 2 Créez un nouvel enregistrement Interlocuteur (reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements](#) (page 42)).
- 3 Suivez les activités et les remarques relatives aux interlocuteurs (reportez-vous aux rubriques [Champs d'activité](#) (page 163) et [Ajout de remarques](#) (page 98)).
- 4 Affectez la propriété et l'accès de l'interlocuteur (reportez-vous aux rubriques [Définition des profils d'accès](#) (page 1302) et [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 94)) .
- 5 Synchronisez les interlocuteurs avec votre application PIM (reportez-vous à la rubrique [Synchronisation PIM](#) (page 720)).
- 6 Répondez à une enquête de satisfaction client (reportez-vous à la rubrique [Utilisation de scripts de demandes d'assistance](#) (page 313)).
- 7 Définissez les relations entre les interlocuteurs (reportez-vous à la rubrique [Suivi des relations entre interlocuteurs](#) (page 230)).

Remarque : Cette étape est spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Ajoutez les enregistrements de chiffre d'affaires à l'interlocuteur (reportez-vous à la rubrique [Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs](#) (page 232)).

Remarque : Cette étape est spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Prévoyez le chiffre d'affaires d'interlocuteur (reportez-vous à la rubrique [Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs](#) (page 232)).

Remarque : Cette étape est spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 10 Suivez les équipements d'interlocuteur (reportez-vous à la rubrique [Suivi des équipements](#) (page 214)).

Remarque : Cette étape est spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Procédure de gestion des prévisions pour les intervenants

Pour gérer les prévisions, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Définissez les quotas (reportez-vous à la rubrique [Gestion des quotas](#) (page 269)).
- 2 Prévoyez les opportunités, comptes et interlocuteurs (reportez-vous à la rubrique [Prévisions](#) (page 260)).
- 3 Passez en revue les prévisions (reportez-vous à la rubrique [Consultation de prévisions](#) (page 263)).
- 4 Mettez à jour les prévisions (reportez-vous à la rubrique [Actualisation des prévisions](#) (page 265)).
- 5 Soumettez les prévisions (reportez-vous à la rubrique [Soumission de prévisions](#) (voir "[Soumission des prévisions](#)" page 267)).

Procédure de gestion des prévisions pour les administrateurs des prévisions

Pour gérer les prévisions, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Configurez le calendrier fiscal de la société (reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112)).
- 2 Déterminez la hiérarchie des prévisions (reportez-vous à la rubrique [Définition de la génération de prévisions](#) (voir "[Configuration de la définition des prévisions](#)" page 1417)).
- 3 Définissez les quotas des utilisateurs (reportez-vous à la rubrique [Définition des quotas de ventes des utilisateurs](#) (page 1254)).

- 4 Créez la définition de prévisions, comprenant la date, le type, la durée et les participants (reportez-vous à la rubrique [Définition de la génération de prévisions](#) (voir "[Configuration de la définition des prévisions](#)" page 1417)).

Procédure de gestion du calendrier et des activités

Pour gérer le calendrier et les activités, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Passez en revue les rendez-vous du calendrier actuel (reportez-vous à la rubrique [Calendrier et activités](#) (page 133)).
- 2 Créez des rendez-vous et tâches (reportez-vous à la rubrique [Création d'activités](#) (page 137)).
- 3 Partagez votre calendrier avec d'autres utilisateurs (reportez-vous à la rubrique [Affichage des calendriers d'autres personnes](#) (page 158)).
- 4 Suivez et gérez les tâches importantes (reportez-vous à la rubrique [Calendrier et activités](#) (page 133)).
- 5 Synchronisez les rendez-vous et les tâches avec votre application PIM (reportez-vous à la rubrique [Synchronisation PIM](#) (page 720)).

Leads (sous l'aspect des ventes)

Les leads jouent un rôle important dans le cadre du processus de vente, car la génération de leads peut être à l'origine de ce processus. Les leads passent progressivement de la phase de qualification à la phase de conversion. Pour plus d'informations sur le processus de vente, reportez-vous à la rubrique [Gestion du marketing](#) (page 167). Vous pouvez convertir des leads en interlocuteurs, comptes, enregistrements d'affaires et opportunités. Une fois converti en opportunité ou en enregistrement d'affaire, un lead entre dans le processus de vente. Certains champs de l'enregistrement Opportunité ou Enregistrement d'affaire obtiennent leurs valeurs de l'enregistrement Lead. Ces valeurs sont basées sur la mise en correspondance des leads qui ont été convertis au cours du processus de vente.

Comptes

Utilisez les pages Compte pour créer, mettre à jour et suivre les comptes. Les *comptes* sont généralement des sociétés avec lesquelles vous faites des affaires, mais vous pouvez également suivre des comptes de partenaires, de concurrents, de filiales, et ainsi de suite.

Puisque les enregistrements de lot sont un élément essentiel dans la gestion de l'activité, comme c'est le cas dans de nombreuses sociétés, vous devez donc entrer autant d'informations que possible sur les comptes. Certaines de ces informations, comme la Région ou le Secteur d'activité, peuvent être utilisées dans les rapports comme un moyen de classer les données par catégories. De même, si vous liez un enregistrement

comme une opportunité à un enregistrement Compte pour lequel le champ Région ou Secteur d'activité est rempli, cette opportunité peut être classée en fonction de ces valeurs.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

■ [Gestion des comptes](#) (page 204)

Utilisation de la page d'accueil Compte

La page d'accueil Comptes constitue le point de départ de la gestion de comptes.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la mise en page de votre page d'accueil Comptes. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un compte

Vous pouvez créer un compte en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes comptes récemment affichés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de compte](#) (page 219).

Utilisation des listes de comptes

La section Listes des comptes affiche un certain nombre de listes filtrées. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes de comptes standard.

Liste des comptes	Filtres
Tous les comptes	Tous les comptes, triés par ordre alphabétique en fonction de leur nom.
Tous les comptes client	Comptes dont le type a la valeur Client.
Tous les comptes de concurrent de compte	Comptes dont le type a la valeur Concurrent.
Tous les comptes de partenaire de compte	Comptes dont le type a la valeur Partenaire.
Tous les comptes prospect	Comptes dont le type a la valeur Prospect.
Comptes récemment créés	Tous les comptes, triés selon leur date de création
Comptes récemment modifiés	Tous les comptes, triés selon leur date de

Liste des comptes	Filtres
	modification
Tous les comptes référençables	Comptes dont la case Référence est cochée
Tous les meilleurs comptes	Comptes dont la priorité est élevée
Mes comptes	Comptes où votre nom figure dans le champ Titulaire

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des comptes récemment affichés

La section Mes comptes récemment affichés présente les derniers comptes que vous avez consultés.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Utilisation des tâches de compte

La section Mes tâches de compte ouvertes affiche les tâches qui vous ont été affectées, triées par date d'échéance et par priorité. Vous ou votre responsable définissez la date d'échéance et la priorité. La priorité des tâches, telle que 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible, est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut indique une priorité élevée, l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible.

REMARQUE : Si l'administrateur de votre société a modifié les valeurs par défaut du champ Priorité, les flèches risquent de ne plus apparaître dans le champ Priorité des listes de tâches.

- Pour consulter une tâche, cliquez sur le lien Objet.
- Pour consulter le compte auquel la tâche est associée, cliquez sur le nom de ce compte.
- Pour développer la liste des tâches, cliquez sur Afficher la liste complète.

Utilisation de rapports pour analyser les performances d'un compte

Une ou plusieurs sections peuvent être affichées dans la page d'accueil Compte (l'administrateur de votre société peut spécifier les sections des rapports concernées). Dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, la section Analyse par compte apparaît et affiche une analyse détaillée de la répartition des comptes et du chiffre d'affaires clôturé. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la section Analyse par compte, reportez-vous à la rubrique [Analyse des performances de compte](#) (page 219).

Ajout de sections à la page d'accueil Compte

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page d'accueil Compte, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Compte

- 1 Dans la page d'accueil Compte, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Compte, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer et organiser des sections sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des comptes

Pour gérer les comptes, effectuez les tâches suivantes :

- [Suivi des rôles de l'interlocuteur au niveau d'un compte](#) (page 205)
- [Modification d'un interlocuteur principal de compte](#) (page 206)
- [Liaison d'enregistrements à des comptes](#) (page 206)
- [Liaison de comptes de portefeuille](#) (page 209)
- [Spécification de comptes parents](#) (page 210)
- [Limitation du nombre d'enregistrements Compte affichés](#) (page 210)
- [Suivi des partenaires et concurrents des comptes](#) (page 211)
- [Suivi des relations entre comptes](#) (page 213)

REMARQUE : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

- [Suivi des équipements](#) (page 214)
- [Suivi du chiffre d'affaires par comptes](#) (page 216)

REMARQUE : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

- [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143)

REMARQUE : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

- [Analyse des performances de compte](#) (page 219)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)

- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 94)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs de compte](#) (page 219)
- [Utilisation de la page d'accueil Compte](#) (page 202)
- [Rapports](#) (page 763)
- [Utilisation du Offline Client](#) (page 710)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Suivi des rôles de l'interlocuteur au niveau d'un compte

Effectuer le suivi du rôle ou des rôles d'un interlocuteur dans une société est primordial pour comprendre l'influence qu'a cet interlocuteur sur les décisions d'achat au niveau du compte. Outre la spécification du rôle d'un interlocuteur depuis la page Compte - Détails, vous pouvez définir le rôle d'un interlocuteur pour chaque compte associé depuis la page Interlocuteur - Détails.

Pour spécifier un ou plusieurs rôles pour un interlocuteur de compte

- 1 Sélectionnez le compte voulu.
Pour obtenir des informations sur la sélection de comptes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la section Interlocuteurs de la page Compte -Détails, cliquez sur le lien Modifier les rôles pour l'interlocuteur.
La page Rôles - Modification affiche les rôles disponibles et sélectionnés pour l'interlocuteur du compte.
- 3 Dans la section Disponible, choisissez des rôles (par exemple, Utilisateur, Evalueur, Approbateur) pour l'interlocuteur et utilisez la flèche de direction pour placer ces rôles dans la section Sélectionné.

Utilisez la flèche vers le haut et vers le bas pour changer l'ordre des rôles. Le rôle au sommet de la liste est le rôle principal.

- 4 Cliquez sur Enregistrer.

Modification d'un interlocuteur principal de compte

Un compte peut disposer de plusieurs interlocuteurs, mais l'un d'eux doit être défini comme interlocuteur principal du compte. Par défaut, il s'agit du premier interlocuteur ajouté au compte, mais vous pouvez modifier ce paramètre.

Pour modifier l'interlocuteur principal d'un compte

- 1 Sélectionnez le compte voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Compte - Détails, cliquez sur Modifier.

REMARQUE : Si le champ Interlocuteur principal ne s'affiche pas sur les pages Comptes - Détails et Comptes - Modification, demandez à l'administrateur de votre société d'ajouter ce champ à la présentation de votre page.

CONSEIL : Si la fonction de modification en ligne est activée pour votre société, vous pouvez modifier en ligne l'interlocuteur principal dans la page Comptes - Détails. Pour plus d'informations sur la modification en ligne, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

- 3 Dans la page Comptes - Modification, cliquez sur l'icône de recherche dans le champ Interlocuteur principal.
- 4 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez le nouvel interlocuteur principal.
- 5 Dans la page Comptes - Modification, cliquez sur Enregistrer.

Liaison d'enregistrements à des comptes

Vous pouvez lier à l'enregistrement Compte de nouveaux enregistrements que vous créez dans la page de détail, par exemple des interlocuteurs et des activités. La liaison permet d'associer des enregistrements entre eux, de sorte que vous-même et d'autres personnes possédant les droits d'accès à l'enregistrement en question aient une vue complète des informations.

Les nouveaux enregistrements sont ajoutés à la base de données simultanément à leur liaison au compte sélectionné. Par exemple, un interlocuteur que vous créez dans la page Comptes - Détails est lié au compte, puis apparaît dans les pages Interlocuteurs.

Un enregistrement Compte contient des informations qui, une fois qu'elles sont liées à un autre enregistrement, sont héritées. Certains rapports sur les opportunités affichent par exemple les enregistrements en fonction de la région ou du secteur d'activité. Dans la mesure où les critères région et

secteur d'activité ne font pas partie des enregistrements Opportunité, le système examine les enregistrements Compte liés pour déterminer le groupe auquel l'opportunité appartient. Par conséquent, chaque fois que cela est possible, vous pouvez lier des enregistrements à l'enregistrement Compte.

Pour permettre à d'autres utilisateurs de voir un enregistrement Compte, vous pouvez également lier les personnes en question à l'enregistrement Compte. Vous pouvez ainsi avoir besoin de partager un enregistrement Compte avec le groupe de collègues qui travaillent avec vous à finaliser une transaction. En fonction de son rôle, chaque membre de l'équipe a des besoins différents en matière d'accès à cet enregistrement, et aux enregistrements Interlocuteur et Opportunité qui sont liés au compte.

Pour lier des informations à un compte

- 1 Sélectionnez le compte voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Comptes - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section adéquate, puis liez les enregistrements au compte en fonction de vos besoins.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine le type d'informations connexes pouvant être affichées dans la page Comptes - Détails. Vous pouvez modifier l'ordre des sections correspondantes disponibles ou masquer toute information connexe inutile. Pour modifier la présentation de votre page, cliquez sur Modifier la présentation, puis utilisez les flèches figurant dans la page Infos personnelles - Présentation pour ajouter ou supprimer des sections ou pour organiser les sections dans la page. La modification de ces paramètres s'applique uniquement à votre vue d'Oracle CRM On Demand.

Le tableau suivant répertorie certains des types d'enregistrement que vous pouvez éventuellement lier à un compte.

Type d'enregistrement	Informations
Opportunités	Pour lier une nouvelle opportunité, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans le formulaire de modification et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir Champs d'opportunité (page 258).
Demandes d'assistance	Pour lier une nouvelle demande d'assistance, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans le formulaire Demandes d'assistance - Modification et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir Champs de demande d'assistance (voir " Champs de demandes d'assistance " page 315).
Remarques	<p>Pour lier une remarque, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.</p> <p>REMARQUE : Vous pouvez aussi ajouter des notes en cliquant sur l'icône de note dans l'angle supérieur droit de la page si cette fonction est activée pour votre société.</p> <p>Pour plus d'informations sur les notes, voir Ajout de notes (voir "Ajout de remarques" page 98).</p>

Activités ouvertes	<p>Pour lier une nouvelle tâche ou un rendez-vous, cliquez sur Nouvelle tâche ou Nouveau R.D.V. Puis entrez les informations requises dans le formulaire Modification et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir Champs d'activité (page 163).</p> <p>Vous pouvez lier plusieurs activités à un compte. Si une heure est associée à une activité, cette dernière apparaît dans la liste des activités et dans le calendrier.</p> <p>Les utilisateurs ayant une visibilité sur un compte peuvent également voir les activités qui lui sont liées, notamment celles dont d'autres personnes sont titulaires ou qui leur ont été affectées.</p>
Interlocuteurs	<p>Pour lier un nouvel interlocuteur, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans le formulaire de modification et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir Champs d'interlocuteur (page 235).</p> <p>CONSEIL : Pour éviter les doublons d'enregistrement Interlocuteur, cliquez sur Ajouter puis sur l'icône de recherche située à côté de la colonne Nouvel interlocuteur. Dans la fenêtre de recherche, entrez le prénom, le nom ou l'adresse e-mail, puis cliquez sur Atteindre. Si l'application ne renvoie aucun interlocuteur, cliquez sur Nouveau pour créer un enregistrement Interlocuteur.</p> <p>Si vous savez que l'enregistrement Interlocuteur existe, cliquez sur Ajouter pour le lier à cet enregistrement.</p> <p>Pour ouvrir la page Interlocuteurs - Détails et y mettre à jour les informations concernant l'interlocuteur, cliquez sur le lien Nom.</p>
Equipe du compte	<p>Pour que d'autres employés puissent voir cet enregistrement, cliquez sur Ajouter des utilisateurs. Dans la fenêtre Equipe du compte - Ajouter des utilisateurs, sélectionnez le nom de l'employé et spécifiez le niveau d'accès accordé. Pour plus d'informations sur le partage d'enregistrements, voir Partage d'enregistrements (Equipes) (page 94).</p>
Partenaires/compte	<p>Pour lier un compte et en effectuer le suivi en tant que partenaire de ce compte, cliquez sur Ajouter. Entrez alors les informations requises dans le formulaire de modification correspondant et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir Suivi des partenaires et concurrents des comptes (page 211).</p>
Concurrents/compte	<p>Pour lier un compte et en effectuer le suivi en tant que concurrent de ce compte, cliquez sur Ajouter. Entrez alors les informations requises dans le formulaire de modification correspondant et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir Suivi des partenaires et concurrents des comptes (page 211).</p>

Pour désassocier ou supprimer un enregistrement lié

- 1 Sélectionnez le compte voulu.
Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Comptes - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section adéquate.
- 3 Dans la ligne dont vous souhaitez désassocier ou supprimer le lien, choisissez Enlever ou Supprimer dans le menu au niveau de l'enregistrement.
 - **Supprimer.** Cette opération désassocie les enregistrements sans les supprimer.
 - **Suppr.** Cette opération supprime l'enregistrement lié. Un enregistrement supprimé est placé dans la page Eléments supprimés et est supprimé définitivement de la base de données après 30 jours.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 106)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 113)
- [Suivi des équipements](#) (page 214)

Liaison de comptes de portefeuille

Cette fonctionnalité est spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Vous pouvez lier des comptes de portefeuille à un compte par le biais d'une relation de plusieurs à un. En d'autres termes, vous pouvez lier plusieurs comptes de portefeuilles à un seul compte, mais un compte de portefeuille ne peut être lié à des comptes différents.

Avant de commencer. Par défaut, les informations connexes du portefeuille ne sont pas affichées dans la page Comptes – Détails. Pour que vous puissiez les afficher, l'administrateur de votre société doit accorder à votre rôle un accès aux informations connexes du portefeuille. Vous ou l'administrateur de votre société doit ensuite intégrer les informations connexes du portefeuille dans la présentation de la page Comptes – Détails. Pour plus d'informations sur la personnalisation de la présentation des pages de détails, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 699).

Pour lier un compte secondaire de portefeuille

- 1 Sélectionnez le compte parent.
Pour obtenir des informations sur la sélection de comptes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Faites défiler la page Détails du compte jusqu'aux informations connexes du portefeuille et cliquez sur Nouveau.
- 3 Dans la page Compte de portefeuille – Modification qui s'affiche, renseignez les champs.

Pour plus d'informations sur les comptes de portefeuille, reportez-vous à la rubrique [Champs de comptes de portefeuille](#) (page 592).

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

Spécification de comptes parents

Vous pouvez indiquer des hiérarchies de comptes, par exemple une société qui est la filiale d'une autre, en spécifiant une relation parent-enfant. Commencez par créer le compte parent, puis sélectionnez ce compte en tant que parent de l'enfant ou sous-compte.

Pour spécifier le compte parent

- 1 Sélectionnez le compte enfant.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Compte - Détails, cliquez sur Modifier.

REMARQUE : Si la fonction de modification en ligne est activée pour votre société, vous pouvez définir le compte parent en ligne dans la page Compte - Détails. Pour plus d'informations sur la modification en ligne, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

- 3 Dans la page Compte - Modification, cliquez sur l'icône de recherche en regard du champ Compte parent.
- 4 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez le compte parent.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Recherche d'enregistrements](#) (page 46)
- [Champs de compte](#) (page 219)

Limitation du nombre d'enregistrements Compte affichés

Vous pouvez limiter le nombre d'enregistrements Comptes affichés en sélectionnant une liste filtrée. Une liste permet d'afficher un sous-ensemble de comptes correspondant aux critères enregistrés avec la liste.

Avant de commencer :

- Lorsque vous créez une liste, vous devez entrer les champs et valeurs des critères que vous définissez. Vous pouvez ouvrir la page Comptes – Modification de l'enregistrement et noter les noms et valeurs de champ exacts tels qu'ils sont utilisés dans votre application. Sinon, votre liste filtrée risque de ne pas sélectionner les enregistrements corrects. Vous pouvez aussi imprimer la page Détails de l'enregistrement pour avoir les noms exacts des champs. Cependant, les valeurs de champ des listes déroulantes ne seront pas imprimées.

- Si vous utilisez Oracle Offline On Demand (le Offline client), le nombre d'enregistrements que vous pouvez télécharger simultanément est limité. Par défaut, le Offline client limite à 250 comptes le nombre de téléchargements simultanés. L'administrateur peut demander que ce nombre soit augmenté. Toutefois, cela peut allonger la durée du téléchargement. Si le nombre de vos enregistrements Compte dépasse la limite de téléchargement autorisée, créez des listes filtrées pour scinder vos comptes en montants plus faibles, par exemple des comptes ayant une priorité ou un emplacement différents. Ensuite, pendant le téléchargement, sélectionnez les listes filtrées que vous avez créées pour vous assurer que tous vos enregistrements Compte sont copiés sur votre ordinateur (portable ou de bureau).

Pour ouvrir une liste filtrée de comptes

- 1 Cliquez sur l'onglet Comptes.
- 2 Dans la section Listes de comptes de la page Comptes – Page d'accueil, sélectionnez la liste que vous voulez utiliser.

Pour consulter une description des listes filtrées répertoriant les comptes par défaut, reportez-vous à la rubrique [Utilisation de la page d'accueil Compte](#) (page 202).

Pour créer une liste filtrée de comptes

- 1 Cliquez sur l'onglet Comptes.
- 2 Dans la section Listes de comptes de la page Comptes – Page d'accueil, cliquez sur le lien Gérer les listes.
- 3 Dans la page Gérer les listes, cliquez sur le bouton Nouvelle liste.
- 4 Effectuez les étapes décrites dans la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs de compte](#) (page 219)
- [Utilisation des listes d'activités](#) (page 138)
- [Utilisation de la page d'accueil Compte](#) (page 202)

Suivi des partenaires et concurrents des comptes

Oracle CRM On Demand fournit des zones dans l'application où vous pouvez effectuer le suivi d'informations sur des partenaires ou des concurrents de vos comptes. Il se peut par exemple que vous vouliez savoir quelles sociétés (comptes) ont des transactions avec le compte XYZ ou quelles sociétés (comptes) sont les concurrents du compte XYZ.

Pour ce faire, vous devez en premier lieu lier à l'enregistrement Compte le compte constituant votre partenaire ou concurrent. Vous pouvez lier autant de comptes partenaires ou concurrents que vous le

souhaitez. Vous ajoutez ensuite à la page Partenaire/compte - Modification ou Concurrent compte - Modification des informations concernant le partenaire ou le concurrent.

REMARQUE : Lorsque vous ajoutez un partenaire ou un concurrent de compte, un enregistrement réciproque est créé sous le compte sélectionné. Par exemple, si vous ajoutez le compte 123 comme partenaire du compte XYZ, le compte 123 apparaît automatiquement dans la liste Partenaire/compte du compte XYZ.

Pour plus d'informations sur la conversion de comptes existants en comptes de partenaire, reportez-vous à la rubrique [Conversion de comptes en comptes partenaires](#) (voir "[Conversion de comptes en comptes partenaire](#)" page 362).

Avant de commencer. Créez un enregistrement Compte pour chaque partenaire ou concurrent que vous souhaitez lier au compte. Pour obtenir des instructions sur l'ajout d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements](#) (page 42).

Pour effectuer le suivi des informations de partenaire et de concurrent

1 Sélectionnez le compte voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

2 Dans la page Comptes – Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Partenaires/Compte ou Concurrents/Compte et effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour lier un compte, cliquez sur Ajouter.
- Pour mettre des informations à jour, cliquez sur le lien Modifier situé en regard du partenaire ou concurrent existant.

3 Dans la page Partenaire/Compte ou Concurrent compte - Modification, entrez les informations requises.

Le tableau suivant décrit des champs pour effectuer le suivi des informations de partenaire ou de concurrent.

Champ	Commentaires
Partenaire/compte	Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le compte dont vous souhaitez suivre les relations et les informations en tant que partenaire lors de l'utilisation de ce compte. Ce champ est obligatoire.
Concurrent/compte	Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le compte dont vous souhaitez suivre les relations et les informations en tant que concurrent pour ce compte. Ce champ est obligatoire.
Rôle	Sélectionnez une option qui définit la relation entre les comptes. Ce champ est obligatoire.
Inverser le rôle	Sélectionnez une option qui définit la relation inverse entre les comptes. Ce champ est obligatoire.

Champ	Commentaires
Date de début	Vous pouvez utiliser ce champ pour consigner la date de début d'un partenariat. Par défaut, il s'agit de la date du jour. Ce champ est obligatoire.
Date de fin	Vous pouvez utiliser ce champ pour consigner la date de fin d'un partenariat.
Contact principal	Interlocuteur le plus important pour la relation entre partenaires ou concurrents.

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

Suivi des relations entre comptes

Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

Si vous voulez effectuer le suivi des relations entre comptes, stockez les informations dans les pages Relations entre comptes. Par exemple, vous souhaitez peut-être effectuer un suivi des relations avec les investisseurs ou les filiales pour un compte donné.

Pour ce faire, vous devez en premier lieu lier à l'enregistrement Compte le compte dont vous souhaitez suivre les relations. (Vous pouvez lier autant de comptes que vous le souhaitez.) Définissez ensuite la relation et ajoutez toutes les informations pertinentes.

Avant de commencer. Créez un enregistrement Compte pour chaque organisation que vous voulez lier au compte. Il se peut que votre version ne comporte pas cette fonction.

Pour effectuer le suivi des relations entre comptes

- 1 Sélectionnez le compte voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#). (voir "[Recherche d'enregistrements](#)" page 46)

- 2 Dans la page Comptes – Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Relations entre comptes et effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour lier un compte, cliquez sur Ajouter.
- Pour mettre des informations à jour, cliquez sur le lien Modifier dans la ligne de relations du compte existant.

- 3 Dans la page Relations entre comptes – Modification, entrez les informations requises.

Le tableau suivant décrit certains des champs d'information permettant de suivre les relations entre comptes.

Champ	Commentaires
-------	--------------

Champ	Commentaires
Compte connexe	Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le compte dont vous souhaitez suivre les relations et les informations. Ce champ est obligatoire.
Rôle	Sélectionnez une option qui définit la relation entre les comptes. Ce champ est obligatoire.
Inverser le rôle	Sélectionnez une option qui définit la relation inverse entre les comptes. Ce champ est obligatoire.
Date de début	Vous pouvez utiliser ce champ pour consigner la date de début de la relation entre les comptes. La valeur par défaut est la date du jour.
Date de fin	Utilisez ce champ pour consigner la date de fin de la relation entre les comptes.

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

Suivi des équipements

Lorsque vous souhaitez effectuer le suivi d'un produit que vous avez vendu à un client ou à une société, liez l'enregistrement de produit au compte sous la forme d'un équipement.

Pour lier un enregistrement de produit à un compte sous la forme d'un équipement

- 1 Sélectionnez le compte voulu.
Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Comptes – Détails, affichez la section Equipements, puis effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour créer un actif, cliquez sur Nouveau.
Par défaut, le créateur de l'actif est son titulaire.
 - Pour mettre à jour des informations sur l'équipement, cliquez sur le lien Modifier situé en regard de l'équipement existant.
- 3 Dans la page Equipement - Modification, entrez les informations requises.
REMARQUE : Si vous utilisez une version d'Oracle CRM On Demand propre à un secteur d'activité, il se peut que les équipements soient répertoriés sous différents en-têtes. Par exemple, dans Oracle CRM On Demand Automotive Edition, les équipements sont répertoriés en tant que *véhicules*.

Le tableau suivant décrit des champs permettant d'effectuer le suivi des informations sur l'équipement. Si vous utilisez une version d'Oracle CRM On Demand propre à un secteur d'activité, il se peut que d'autres champs soient présents.

Champ	Description
Informations importantes sur l'équipement	
Nom de produit	Produit fourni au client. Lorsque vous liez l'enregistrement de produit, ces champs sont copiés à partir de la définition de produit : Produits - Catégorie, Référence, Type et Statut.
Prix d'achat	Prix payé pour le produit.
Quantité	Nombre d'unités acheté par le client.
Date d'expédition	La valeur par défaut est la date du jour.
Catégorie de produits	En lecture seule. Copiée depuis la définition du produit.
Référence	En lecture seule. Copiée depuis la définition du produit.
Type	En lecture seule. Copiée depuis la définition du produit.
Etat de l'équipement	Les valeurs par défaut sont Inactif, Actif, Inoccupé, Haut, Utilisation limitée, Maintenance, Bas, Minimum critique.
Garantie	Période de la garantie.
Contrat	Type de contrat, par exemple Bronze, Or, Platine ou Argent.
Devise	Devise correspondant au prix d'achat. Vous pouvez sélectionner une autre devise pour convertir le prix dans une autre devise, si l'administrateur de votre société a défini cette fonction.
Date de notification	<p>Date qui apparaît dans l'enregistrement de tâche.</p> <p>Si vous entrez une date de notification sur l'enregistrement d'équipement, une tâche est créée dès que vous sauvegardez l'enregistrement d'équipement. La tâche apparaît dans les pages Ma page d'accueil, Comptes - Page d'accueil et Calendrier de la manière suivante : <i>Nom</i> de l'équipement nécessite un suivi.</p> <p>CONSEIL : Définissez une date qui vous laissera suffisamment de temps pour suivre les tâches liées à cet équipement, par exemple, une notification qu'un contrat ou une garantie est sur le point d'expirer.</p> <p>REMARQUE : La fonctionnalité de création automatique d'une tâche est activée uniquement si vous entrez une date de notification sur un enregistrement d'équipement et non un enregistrement Interlocuteur.</p>
Informations complémentaires	
Description	Informations complémentaires sur l'équipement. La limite est de 250 caractères.

Suivi du chiffre d'affaires par comptes

Avant de commencer. Cette fonctionnalité est spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Vous pouvez effectuer le suivi du chiffre d'affaires pour chacun de vos comptes. Cela permet à votre société de baser ses prévisions sur le chiffre d'affaires du compte. Pour ce faire, vous devez ajouter les enregistrements de chiffre d'affaires aux comptes.

L'ajout d'enregistrements de chiffre d'affaires aux comptes vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Suivi de produits, de catégories de produits ou de chiffres d'affaires prévus pour chaque compte
- Baser les prévisions de votre société sur le chiffre d'affaires de compte

Si votre société base ses prévisions sur les comptes, seuls les enregistrements répondant aux critères ci-après sont inclus dans la prévision :

- L'enregistrement de chiffre d'affaires du compte doit avoir le statut Ouvert, En attente ou Clôturé.
- Le champ Prévision de l'enregistrement de chiffre d'affaires du compte doit être coché.
- L'enregistrement de chiffre d'affaires ne peut pas être lié à une opportunité.

Avant de commencer. Votre société doit vous indiquer la méthode de prévision qu'elle souhaite utiliser. Les sociétés peuvent prévoir leur chiffre d'affaires en fonction de l'un des éléments suivants : chiffre d'affaires des opportunités, quantité et chiffre d'affaires des produits des opportunités, chiffre d'affaires du compte ou chiffre d'affaires des interlocuteurs. La méthode de prévision de la société détermine les champs à renseigner lorsque vous ajoutez des enregistrements de chiffre d'affaires aux comptes.

Pour ajouter un chiffre d'affaires aux comptes

- 1 Sélectionnez le compte voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Comptes – Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Chiffre d'affaires, puis effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour ajouter un enregistrement de chiffre d'affaires, cliquez sur Ajouter.
- Pour mettre des informations de chiffre d'affaires à jour, cliquez sur le lien Modifier situé en regard de l'enregistrement de chiffre d'affaires existant.

- 3 Dans la page Modification CA, renseignez les champs relatifs au chiffre d'affaires.

REMARQUE : Si votre société ne se base pas sur le chiffre d'affaires des comptes pour établir ses prévisions, il est préférable de ne pas cocher la case Prévision dans la page Chiffre d'affaires.

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

Champs de CA

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans les champs de chiffre d'affaires. L'administrateur de votre société peut ajouter, redéfinir ou supprimer des champs. Par conséquent, les champs qui s'affichent peuvent être différents de ceux décrits dans ce tableau.

REMARQUE : Les prévisions de chiffre d'affaires des comptes et des interlocuteurs impliquent que la fonctionnalité de chiffre d'affaires soit activée pour les comptes et les interlocuteurs. Cette fonctionnalité doit être configurée pour votre société. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur de la société.

ATTENTION : Si votre société établit ses prévisions sur la base du chiffre d'affaires d'un compte ou d'un interlocuteur, les informations entrées dans les champs CA peuvent influencer sur ces prévisions.

Champ	Description
Informations importantes sur le produit	
Date d'ouverture/de clôture	<p>Pour un compte ou un interlocuteur, date de clôture prévue pour le chiffre d'affaires. Pour un chiffre d'affaires récurrent, il s'agit de la date d'ouverture. Lorsqu'il s'agit d'un chiffre d'affaires récurrent dont la date de clôture tombe le dernier jour du mois et la date d'ouverture à la moitié du mois, ajoutez un enregistrement pour le prix récurrent total et un autre enregistrement pour la commande au prorata :</p> <p>Par exemple : Vous commencez à fournir une entreprise ou un client en produits jetables le 15 mai. Après cela, vous expédiez pour 500 \$ de ces produits à la fin de chaque mois jusqu'à la fin de l'année.</p> <p>Pour la commande passée en milieu de mois, ajoutez un enregistrement comportant les valeurs suivantes :</p> <p>CA = 250 \$ Quantité = 1</p> <p>Pour la commande récurrente, ajoutez un second enregistrement comportant les valeurs suivantes :</p> <p>CA = 500 \$ Quantité = 1 Fréquence = Mensuelle Nb de périodes = 7 (de juin à décembre).</p>
Nom de produit	Seuls les produits signalés par l'administrateur de la société comme Commande possible peuvent être sélectionnés.
Catégorie du produit	Catégorie du produit.
Référence pièce	Numéro repris de la définition du produit. En lecture seule.
Prévision	Indicateur pour signaler que le produit doit être inclus dans les totaux prévisionnels.
Type	<p>Les valeurs par défaut sont Réel, Expédiée, Facturé, Réservée, Projeté et Quota.</p> <p>REMARQUE : Le type que vous définissez s'applique à l'enregistrement de chiffre d'affaires. Un autre champ Type (en lecture seule), contenant les informations relatives au produit, peut également être affiché dans cette page.</p>

Champ	Description
Etat	<p>Si votre société calcule les prévisions sur les comptes ou les interlocuteurs, vous devez définir le statut sur Ouvert, En attente ou Clôturée pour que cet enregistrement soit inclus dans les prévisions.</p> <p>REMARQUE : Le statut que vous définissez s'applique à l'enregistrement de chiffre d'affaires. Un autre champ de statut (en lecture seule), contenant les informations relatives au produit, peut également être affiché dans cette page.</p>
Quantité	<p>Nombre d'unités commandées par le client. Lorsqu'il s'agit d'un produit récurrent, entrez la quantité du produit par période récurrente. Par exemple, si vous expédiez 10 cartouches d'imprimante chaque mois, entrez 10 ici.</p>
CA	<p>La quantité multipliée par le prix. Le chiffre d'affaires ne peut pas être écrasé. Si la case Prévision est cochée, ce montant est pris en compte dans le calcul des totaux de la prévision de votre société.</p> <p>CONSEIL : Pour prévoir une valeur de chiffre d'affaires spécifique, indépendamment du produit ou de la catégorie à laquelle il appartient, définissez la quantité sur 1 et le prix sur un montant égal au chiffre d'affaires.</p>
Description	<p>Informations complémentaires sur le produit. La limite est de 16 350 caractères.</p>
Informations sur le CA récurrent	
Fréquence	<p>Indique la fréquence d'un CA récurrent.</p> <p>Le terme <i>bi-hebdomadaire</i> signifie une fois toutes les deux semaines.</p> <p>Lorsque vous renseignez ce champ, vous devez également compléter le champ Nb de périodes.</p>
Nb. de périodes	<p>Nombre de périodes pour un CA récurrent. Le CA récurrent peut prendre en charge 260 périodes au maximum. La durée couverte par l'ensemble des périodes varie en fonction de la fréquence définie (dans le champ Fréquence). Par exemple, si vous possédez un CA récurrent bi-hebdomadaire, vous pouvez effectuer le suivi du revenu sur une période pouvant aller jusqu'à 5 ans.</p> <p>REMARQUE : Lorsque vous renseignez ce champ, vous devez également compléter le champ Fréquence.</p>
Informations complémentaires	
Titulaire	<p>Personne affectée à l'enregistrement de chiffre d'affaires. En principe, le titulaire peut mettre à jour les détails de l'enregistrement ou le supprimer. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter (ou au contraire d'étendre) l'accès d'un utilisateur.</p> <p>Cette valeur a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez (à partir des pages Rapports et Tableau de bord).</p> <p>Un seul titulaire est associé à chaque enregistrement. Il est toutefois possible de partager les enregistrements Compte, Interlocuteur et Opportunité avec d'autres employés. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique Partage d'enregistrements (Equipes) (page 94).</p>

Analyse des performances de compte

La section Analyse par compte de la page d'accueil Compte affiche une analyse de la répartition des comptes et le chiffre d'affaires clôturé. Vous pouvez identifier les clients les plus performants et les moins performants, ainsi que les nouveaux segments de marché.

Dans cette section, vous pouvez placer le pointeur de la souris sur le graphe pour afficher des informations spécifiques, cliquer sur un segment pour consulter un rapport détaillé ou modifier les catégories des listes déroulantes pour afficher les mêmes données selon une perspective différente.

Champs de compte

Utilisez la page Comptes - Modification pour ajouter un compte ou mettre à jour les détails relatifs à un compte existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un compte.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les comptes dans les pages Liste des comptes et Comptes – Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes déroulantes. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

Les enregistrements Compte sont un élément essentiel pour la gestion et la consultation des données. Vous devez donc entrer autant d'informations sur les comptes que possible. Certaines de ces informations, comme par exemple la Région ou le Secteur d'activité, peuvent être utilisées dans les rapports comme un moyen de classer les données par catégories. De même, si vous liez un enregistrement comme une opportunité à un enregistrement Compte pour lequel le champ Région ou Secteur d'activité est rempli, cette opportunité peut être classée en fonction de ces valeurs.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur le compte	
Nom du compte	Nom du compte. Pour éviter les enregistrements en double, assurez-vous de respecter les règles d'affectation de noms définies par votre société pour les abréviations, la capitalisation, etc.
Localisation	Type d'installation utilisée par le compte sur le site en question, par exemple un siège social.
Compte parent	Société dont le compte est une filiale.
Site Web	Adresse URL du compte.
Comptes - Informations sur les ventes	

Champ	Description
Type de compte	<p>Relation du compte par rapport à votre société (par exemple, Prospect, Client, Partenaire ou Concurrent).</p> <p>Remarque : Les comptes désignés en tant que Partenaire ou Concurrent apparaissent sous les listes Tous les comptes de concurrents et Tous les comptes de partenaires dans la page Comptes - Page d'accueil.</p> <p>Ils sont également inclus dans la liste des comptes que vous pouvez lier à d'autres comptes ou opportunités dans la page Comptes - Détails ou Opportunités - Détails. A ce stade, vous pouvez définir le rôle exact du compte, par exemple Revendeur, Fournisseur ou Partenaire et effectuer le suivi des informations du partenaire ou concurrent pour chaque compte et opportunité.</p>
Priorité	Priorité du compte, par exemple priorité élevée, moyenne ou faible.
Secteur d'activité	<p>Type d'activité exercée par le compte, par exemple Industrie manufacturée, Haute technologie, Services financiers, Vente au détail, Automobile, Domaines pharmaceutiques, Télécommunications, Energie, Services ou Autre.</p> <p>Si vous voulez consulter les informations de rapport, comme les opportunités, en fonction du critère Secteur d'activité, sélectionnez un secteur d'activité pour le compte, puis liez l'enregistrement Opportunité au compte.</p>
Société publique	Indication que le compte est une société publique.
Région	Région dont dépend le compte dans votre société. Si vous voulez consulter les informations de rapport, comme les opportunités, en fonction du critère Régions, sélectionnez une région pour le compte, puis liez l'enregistrement Opportunité au compte.
Statut	Ce champ est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Date du dernier appel	Ce champ est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Identification hôpital	Identifiant Health Industry Number. Ce champ est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Type d'influence	Ce champ est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Fréquence des appels	Ce champ est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Campagne source	Campagne qui a généré le compte. Si le compte est créé via le processus de conversion des leads, ce champ est automatiquement alimenté à partir du champ Campagne de l'enregistrement Lead. Si le compte est créé par l'utilisateur, ce dernier peut renseigner ce champ.
Chiffre d'affaires annuel	Montant du chiffre d'affaires annuel de la société.
Segment de marché	Ce champ est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Champ	Description
Potentiel du marché	Ce champ est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Chiffre d'affaires cumulé	Ce champ est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Part de marché	Ce champ est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Référence	Indication que le compte peut être utilisé comme référence pour le contact par les clients potentiels ou les commerciaux.
Référence depuis	Date à laquelle le compte est devenu une référence.
Partenaire/compte	Indication que ce compte est un partenaire.
Nb. de médecins	Nombre de médecins employés dans un établissement de santé, comme un hôpital ou une clinique. Ce champ est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Chemin d'accès	Ce champ est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informations complémentaires	
Adresses de facturation et d'expédition	<p>Le fait de sélectionner un pays détermine les noms des autres champs d'adresse présents, conformément au format d'adresse propre à ce pays. L'écran pourra se rafraîchir de manière à faire apparaître les noms de champs appropriés.</p> <p>Si vous ajoutez un interlocuteur et le lier à ce compte, l'adresse de facturation du compte est transférée à la section Adresse du compte pour cet interlocuteur.</p>
Titulaire	<p>Alias du titulaire de l'enregistrement. En principe, le titulaire peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre titulaire ou encore le supprimer. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter (ou au contraire d'étendre) l'accès d'un utilisateur. Pour réaffecter la propriété d'un compte, vous devez disposer d'un accès en Lecture/Ecriture/Suppression au compte concerné.</p> <p>REMARQUE : Si la propriété de groupe est activée pour votre société, les membres du groupe changent automatiquement si le nouveau titulaire appartient à un groupe différent.</p> <p>La valeur du champ Titulaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez.</p> <p>Un seul titulaire est associé à chaque enregistrement. Il est toutefois possible de partager les enregistrements Compte pour que les autres employés les voient dans la page Equipe du compte. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Partage d'enregistrements (Equipes) (page 94).</p>
Réaffecter le compte	Indique que le compte doit être réaffecté. Si l'administrateur a défini des règles d'affectation des comptes, le fait de cocher la case Réaffecter le titulaire active le gestionnaire d'affectations, qui traite à nouveau le compte, l'affectant en fonction

Champ	Description
	de ces règles. REMARQUE : Le temps de traitement de la réaffectation des enregistrements varie en fonction de la complexité des règles définies pour votre société, du nombre d'enregistrements à réaffecter et de la charge du système. Dans le cas des comptes, il dépend également du nombre de membres de l'équipe et du nombre d'interlocuteurs et d'opportunités associés à l'enregistrement. Le nom du titulaire change lorsque l'enregistrement est réaffecté.
Territoire	Territoire auquel appartient ce compte.
Modification par	Nom de la personne qui a créé l'enregistrement Compte ou effectué la dernière mise à jour, suivi de la date et de l'heure de cette mise à jour. Généré par le système.
Description	Informations complémentaires sur le compte. Ce champ est limité à 16 350 caractères.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

■ [Gestion des comptes](#) (page 204)

Interlocuteurs

Utilisez les pages d'interlocuteur pour créer, mettre à jour et suivre vos interlocuteurs. Les *interlocuteurs* sont les personnes avec lesquelles votre société entretient (ou espère établir) des relations d'affaires. Ces personnes peuvent être employées dans d'autres sociétés, ou encore être des consultants indépendants, des fournisseurs ou des relations personnelles. Un interlocuteur est généralement lié à un compte et bien souvent, un enregistrement Compte comporte des liens vers des informations relatives à plusieurs interlocuteurs dans la société correspondante.

Dans Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, un interlocuteur est souvent désigné comme un client pour prendre en charge la fonctionnalité spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. La désignation d'un interlocuteur comme un client indique qu'il s'agit d'un interlocuteur avec lequel votre société entretient une relation à long terme. Vous pouvez ainsi surveiller les changements relatifs à la situation du client et identifier les opportunités de vente de produits supplémentaires au client.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, voir :

■ [Gestion des interlocuteurs](#) (page 225)

Utilisation de la page d'accueil Interlocuteurs

La page Interlocuteurs - Page d'accueil constitue le point de départ pour gérer les interlocuteurs.

REMARQUE : L'administrateur de la société peut personnaliser la présentation de la page Interlocuteurs - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un interlocuteur

Vous pouvez créer un interlocuteur en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes interlocuteurs récemment affichés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs relatifs aux interlocuteurs](#) (voir "[Champs d'interlocuteur](#)" page 235).

Utilisation des listes d'interlocuteurs

La section Listes d'interlocuteurs affiche un certain nombre de listes filtrées. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes standard des interlocuteurs.

Liste d'interlocuteurs	Filtres
Tous les interlocuteurs	Aucun filtre n'est disponible. Cette liste affiche tous les enregistrements auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire.
Tous les interlocuteurs du client	Interlocuteurs pour lesquels le champ Type est défini sur Client.
Mes interlocuteurs	Interlocuteurs avec votre nom d'utilisateur dans le champ Titulaire
Mes interlocuteurs récemment créés	Interlocuteurs avec votre nom d'utilisateur dans le champ Titulaire, triés par date de création
Mes interlocuteurs récemment modifiés	Interlocuteurs avec votre nom d'utilisateur dans le champ Titulaire, triés par date de modification
Interlocuteurs récemment créés	Tous les interlocuteurs, triés selon leur date de création
Interlocuteurs récemment modifiés	Tous les interlocuteurs, triés selon leur date de modification

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies

avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des interlocuteurs récemment affichés

La section Mes interlocuteurs récemment affichés présente les derniers interlocuteurs que vous avez consultés.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Utilisation des tâches des interlocuteurs

La section Mes tâches d'interlocuteur ouvertes affiche les tâches qui vous ont été affectées, triées par date d'échéance et par priorité. Vous ou votre responsable définissez la date d'échéance et la priorité. La priorité des tâches, telle que 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible, est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut indique une priorité élevée, l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible.

REMARQUE : Si l'administrateur de votre société a modifié les valeurs par défaut du champ Priorité, les flèches risquent de ne plus apparaître dans le champ Priorité des listes de tâches.

- Pour consulter une tâche, cliquez sur le lien Objet.
- Pour consulter l'interlocuteur auquel la tâche est associée, cliquez sur le nom de cet interlocuteur.
- Pour développer la liste des tâches, cliquez sur Afficher la liste complète.

Utilisation de rapports pour analyser les interlocuteurs

Une ou plusieurs sections peuvent être affichées dans la page d'accueil Interlocuteurs (l'administrateur de votre société peut spécifier les sections des rapports concernées). Dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, la section Analyse des interlocuteurs par compte apparaît et affiche les interlocuteurs par critère de compte, tel que la Région, le Département/Province ou le Secteur d'activité. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la section Analyse des interlocuteurs par compte, reportez-vous à la rubrique [Analyse des interlocuteurs](#) (page 234).

Ajout de sections à la page d'accueil Vos interlocuteurs

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil des interlocuteurs, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans la page d'accueil Interlocuteurs.

Pour ajouter des sections à la page Interlocuteurs – Page d'accueil

- 1 Dans la page d'accueil Interlocuteurs, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil des interlocuteurs, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.

- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des interlocuteurs

Pour gérer les interlocuteurs, effectuez les tâches suivantes :

- [Importation de vos interlocuteurs](#) (page 226)
- [Liaison d'interlocuteurs à plusieurs comptes](#) (page 230)
- [Suivi des relations entre interlocuteurs](#) (page 230)
- [Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs](#) (page 232)

REMARQUE : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

- [Ajout de recommandations](#) (page 233)

REMARQUE : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

- [Suivi des intérêts de l'interlocuteur](#) (page 233)

REMARQUE : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

- [Analyse des interlocuteurs](#) (page 234)
- [Suivi des meilleurs moments pour appeler](#) (page 234)

REMARQUE : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

- [Ajout de permis de l'interlocuteur au niveau local](#) (page 234)

REMARQUE : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

- [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143)

REMARQUE : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 94)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options

des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Importation de vos interlocuteurs

En tant que non-administrateur, vous pouvez imprimer jusqu'à 2000 interlocuteurs à la fois dans un fichier de valeurs séparées par des virgules (.csv) pour l'utiliser avec Oracle CRM On Demand.

Lorsque vous importez des interlocuteurs, vous devez spécifier la façon dont vous voulez qu'Oracle CRM On Demand traite les enregistrements en double.

Plusieurs utilitaires sont disponibles dans la page Outils d'import et d'export, en complément des fonctions d'import et d'export d'Oracle CRM On Demand :

- **Assistant d'import.** Pour plus d'informations, voir [Assistant d'import](#) (page 1618).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Pour plus d'informations, voir [Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand](#) (page 1628).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Pour plus d'informations, voir [Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand](#) (page 1634).
- **Services Web Oracle.** Pour plus d'informations, voir [Intégration des services Web](#) (voir "Intégration de services Web" page 1629).

Pour plus d'informations sur le choix d'une méthode d'import appropriée, voir 1089184.1 (ID de l'article) sur My Oracle Support. Pour plus d'informations sur l'importation et l'exportation dans Oracle CRM On Demand, voir [Outils d'import et d'export](#) (voir "Outils d'importation et d'exportation" page 1434).

REMARQUE : Les administrateurs des sociétés peuvent importer jusqu'à 30 000 enregistrements Interlocuteur à la fois avec une taille de fichier maximum de 20 Mo.

Avant de commencer. Si plusieurs employés de votre société importent des interlocuteurs, il est conseillé de coordonner le travail d'importation afin de limiter autant que possible les enregistrements en double. De même, préparez votre fichier pour l'importation afin de garantir la capture de l'ensemble des données du fichier.

ATTENTION : Il est impossible d'annuler l'importation d'enregistrements ou d'effectuer une suppression en masse d'enregistrements. Effectuez par conséquent la procédure d'importation avec un fichier comportant de 5 à 10 enregistrements pour éviter d'avoir à effacer des données par la suite. Si votre société importe un grand nombre d'enregistrements, participez à une session de formation sur l'importation de données. Pour plus d'informations sur ces ressources, cliquez sur le lien Formation et Support situé en haut de chaque page Oracle CRM On Demand.

Pour importer vos interlocuteurs

- 1 Cliquez sur l'onglet Interlocuteurs.
- 2 Dans la barre de titre Interlocuteurs récemment modifiés, cliquez sur Importer.

REMARQUE : Si la section Interlocuteurs récemment modifiés n'est pas affichée dans la page Interlocuteurs - Page d'accueil, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page.

- 3** Sur la page Données et Outils d'intégration, dans la section Outils personnels d'import et d'export, cliquez sur Importer vos interlocuteurs.

Cette action démarre l'Assistant d'import.

- 4** Etape 1 de l'assistant d'import :

- a** Sélectionnez la manière dont vous souhaitez que l'Assistant d'import identifie les enregistrements correspondants.

L'Assistant d'import utilise un ID unique externe, qui correspond à un champ d'ID externe unique importé d'un autre système. Il utilise également des champs prédéfinis Oracle CRM On Demand.

Pour plus d'informations sur le mode de définition des enregistrements en double, voir [A propos des enregistrements en double et des ID externes](#) (page 1455).

- b** Sélectionnez ce que doit faire l'Assistant d'import s'il détecte un identificateur d'enregistrement unique en double dans Oracle CRM On Demand. Vous avez le choix entre ne pas importer les enregistrements en double, remplacer les enregistrements existants ou en créer.

- c** Sélectionnez l'action que l'Assistant d'import doit exécuter si l'identificateur d'enregistrement unique de l'enregistrement importé ne correspond à un enregistrement existant dans Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : Si vous sélectionnez Remplacer enreg. existants et Ne pas créer un enregistrement dans l'option précédente, l'enregistrement est mis à jour.

- d** Décidez si l'Assistant d'import doit créer un enregistrement pour les associations manquantes (enregistrements liés) dans votre fichier de données.

- e** Sélectionnez le format de date/heure utilisé dans le fichier CSV.

Pour plus d'informations, voir [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472).

- f** Vérifiez que la sélection du codage de fichier est Europe occidentale.

REMARQUE : Vous ne devez pas modifier ce paramètre sauf si vous êtes certain qu'une autre méthode de codage est utilisée. La valeur par défaut, Europe occidentale, s'applique à la plupart des systèmes de codage en Europe et en Amérique du Nord.

- g** Sélectionnez le type de délimitation CSV utilisé dans le fichier : virgule ou point-virgule.

- h** Sélectionnez les éléments que Oracle CRM On Demand doit consigner à partir du menu Consignation d'erreur : tous les messages, erreurs et avertissements ou erreurs uniquement.

- i** Sélectionnez le fichier CSV dont vous souhaitez importer les données.

- 5** Etape 2 de l'assistant d'import :

a Suivez les instructions pour valider votre fichier, le cas échéant.

b Sélectionnez un fichier de correspondances de champs, s'il est disponible.

Les fichiers de correspondance de champs (.map) contiennent les associations entre les champs de votre fichier CSV et les champs Oracle CRM On Demand existants. Une fois que vous avez effectué une importation, le système vous envoie un e-mail contenant le fichier .map avec le schéma de correspondance récent. Enregistrez-le sur votre ordinateur en vue de le réutiliser pour les importations ultérieures.

- 6** A l'étape 3 de l'assistant d'import, mettez en correspondance les champs de votre fichier et ceux d'Oracle CRM On Demand. Vous devez au minimum mettre en correspondance tous les champs requis avec les en-têtes de colonne du fichier CSV.

L'Assistant d'import répertorie les en-têtes de colonne de votre fichier CSV d'import en regard d'une liste affichant tous les champs de cette zone dans Oracle CRM On Demand, y compris les champs personnalisés que vous avez ajoutés.

Si le champ d'adresse dont vous avez besoin ne s'affiche pas dans la liste déroulante, sélectionnez le champ correspondant affiché dans le tableau suivant.

Pour filtrer la liste par rapport à ce champ	Sélectionnez ce champ dans la liste déroulante
Numéro de rue Adresse 1 Chome	Numéro/Rue
Ku	Adresse 2
Etage District	Adresse 3
Shi/Gun	Ville
Colonie/Section Code CEDEX Adresse 4 URB Commune	Boîte postale/Code de tri
Etat MEX Etat BRA Commune Partie du territoire Ile Préfecture Région Emirat Oblast (région)	Province
Code insulaire Boîte postale Code postal	Code postal

Si vous avez sélectionné un fichier .map, vérifiez que les champs correspondent correctement. Les champs personnalisés créés depuis la dernière importation auront peut-être besoin d'être mis en correspondance.

Pour plus d'informations sur les ID externes, voir [A propos des enregistrements en double et des ID externes](#) (page 1455).

ATTENTION : Si vous n'avez pas sélectionné le fichier approprié à importer, cliquez sur Annuler pour modifier les sélections. A ce stade, l'utilisation du bouton Retour n'efface pas le cache, et le fichier d'importation que vous avez initialement sélectionné s'affiche à l'étape de mappage des champs.

ATTENTION : L'ID unique externe et l'ID externe du responsable sont des champs clés utilisés pour associer les interlocuteurs avec les enregistrements de leur responsable. Si ces champs ne sont pas mis en correspondance, l'enregistrement du responsable sera associé avec les interlocuteurs à l'aide des champs Nom de l'interlocuteur et Responsable. Lorsque vous utilisez les champs Nom de l'interlocuteur et Responsable pour effectuer cette association, les enregistrements du fichier de données seront soumis à un classement des dépendances plus strict.

- 7 A l'étape 4 de l'assistant d'import, suivez les instructions à l'écran, le cas échéant.
- 8 A l'étape 5 de l'assistant d'import, cliquez sur Terminer.

Pour afficher la file d'attente des demandes d'importation

- 1 Cliquez sur l'onglet Interlocuteurs.
- 2 Dans la barre de titre Interlocuteurs récemment modifiés, cliquez sur le bouton d'importation.
- 3 Dans la page Outils de données et d'intégration, cliquez sur le lien Import – File des demandes.

La page Importation - File des demandes s'affiche ; elle contient des informations sur vos demandes, notamment le temps de réalisation estimé.

Le tableau suivant décrit le statut d'importation.

Statut	Description
Terminé	Aucune erreur ne s'est produite durant l'importation.
Terminé avec erreurs	Importation terminée, mais des erreurs rencontrées avec certains enregistrements.
Echec	Importation terminée, mais aucun enregistrement importé.
Erreur	Importation non effectuée en raison d'une erreur.

Le tableau suivant décrit les informations sur l'enregistrement de l'import.

Importation des informations d'enregistrement	Description
Nombre soumis	Nombre d'enregistrements contenus dans le fichier CSV.
Nombre traité	Nombre d'enregistrements actuellement traités par le moteur d'import. Ce champ est traité toutes les 20 secondes, ou à des intervalles fixés par le processus du système.
Nombre importé	Nombre d'enregistrements importés sans problème.
Nombre partiellement importé	Nombre d'enregistrements importés. Les enregistrements n'ont pas tous été importés.
Nombre non importé	Nombre d'enregistrements non importés.

Liaison d'interlocuteurs à plusieurs comptes

Vous pouvez lier un interlocuteur à plusieurs comptes. Pour cela, votre rôle et votre configuration doivent être les suivants :

- L'administrateur de votre société doit inclure dans votre rôle d'utilisateur le privilège Gérer l'accès aux relations développées de l'interlocuteur et du compte.
- La présentation de votre page Comptes – Détails doit comporter les informations connexes des comptes. Pour plus d'informations sur la modification de la présentation de cette page, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 699).

Pour plus d'informations sur la liaison d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68).

Suivi des relations entre interlocuteurs

Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

Si vous voulez effectuer le suivi des relations entre interlocuteurs, stockez les informations dans les pages Relations entre interlocuteurs. Par exemple, il se peut que vous vouliez suivre les relations ayant une certaine influence pour cet interlocuteur : relations personnelles ou professionnelles, personnes évoluant dans le même secteur d'activité.

Pour ce faire, vous devez en premier lieu lier l'interlocuteur dont vous souhaitez suivre les relations à cet enregistrement Interlocuteur. (Vous pouvez lier autant d'interlocuteurs que vous le souhaitez.) Définissez ensuite la relation et ajoutez toutes les informations pertinentes.

Avant de commencer. Créez un enregistrement Interlocuteur pour chaque personne que vous voulez lier à l'interlocuteur.

Pour effectuer le suivi des relations entre interlocuteurs

- 1 Sélectionnez l'interlocuteur voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection d'interlocuteurs, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Interlocuteurs – Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Relations de l'interlocuteur et effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour lier un interlocuteur, cliquez sur Ajouter.
- Pour mettre des informations à jour, cliquez sur le lien Modifier dans la ligne de relations de l'interlocuteur existant.

- 3 Dans la page Relations de l'interlocuteur – Modification, entrez les informations requises.

Le tableau suivant décrit certains des champs permettant de suivre les relations entre interlocuteurs.

Champ	Commentaires
Interlocuteur lié	Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'interlocuteur dont vous souhaitez suivre les relations et les informations. Ce champ est obligatoire.
Rôle	Sélectionnez une option qui définit la relation entre les interlocuteurs. Ce champ est obligatoire. La valeurs par défaut sont les suivantes : Aucun n'est spécifié, Enfant, Homme de loi, Conjoint, Comptable, Assistant, Investisseur, Banquier, Habitable avec, Subordonné, Supérieur, Associé connu, Concurrent, Parent ou Agent. L'administrateur de votre société peut modifier les valeurs de la liste déroulante ou en ajouter.
Inverser le rôle	Sélectionnez une option qui définit la relation inverse entre les interlocuteurs. Ce champ est obligatoire. La valeurs par défaut sont les suivantes : Aucun n'est spécifié, Enfant, Homme de loi, Conjoint, Comptable, Assistant, Investisseur, Banquier, Habitable avec, Subordonné, Supérieur, Associé connu, Concurrent, Parent ou Agent. L'administrateur de votre société peut modifier les valeurs de la liste déroulante ou en ajouter.
Date de début	La valeur par défaut est la date du jour. Vous pouvez utiliser ce champ pour consigner la date de début de la relation entre les interlocuteurs.
Date de fin	Utilisez ce champ pour consigner la date de fin de la relation entre les interlocuteurs.

Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs

REMARQUE : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

Vous pouvez effectuer le suivi du chiffre d'affaires pour chacun de vos interlocuteurs. Cela permet à votre société de baser ses prévisions sur le chiffre d'affaires de l'interlocuteur. Pour ce faire, vous devez ajouter les enregistrements de chiffre d'affaires aux interlocuteurs.

L'ajout d'enregistrements de chiffre d'affaires aux interlocuteurs vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Suivi de produits, de catégories de produits ou de chiffres d'affaires prévus pour chaque interlocuteur
- Etablissement des prévisions de votre société sur le chiffre d'affaires des interlocuteurs

Si votre société base ses prévisions sur les interlocuteurs, seuls les enregistrements répondant aux critères ci-après sont inclus dans la prévision :

- L'enregistrement de chiffre d'affaires de l'interlocuteur doit avoir le statut Ouvert, En attente ou Clôturé.
- Le champ Prévision de l'enregistrement de chiffre d'affaires de l'interlocuteur doit être coché.
- L'enregistrement de chiffre d'affaires ne peut pas être lié à une opportunité.

Avant de commencer. Votre société doit vous indiquer la méthode de prévision qu'elle veut utiliser. Les sociétés peuvent prévoir leur CA selon le CA d'opportunité, de produit d'opportunité, de compte, d'interlocuteur ou de quantité de produits, mais elles ne peuvent retenir qu'une possibilité. La méthode de prévision de la société détermine les champs que vous devez renseigner lorsque vous ajoutez des enregistrements de chiffre d'affaires aux interlocuteurs.

Pour ajouter un chiffre d'affaires aux interlocuteurs

- 1 Sélectionnez l'interlocuteur voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection d'interlocuteurs, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Interlocuteurs – Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Chiffre d'affaires et effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour lier un enregistrement de chiffre d'affaires, cliquez sur Ajouter.
- Pour mettre des informations de chiffre d'affaires à jour, cliquez sur le lien Modifier situé en regard de l'enregistrement de chiffre d'affaires existant.

- 3 Dans la page Modification - CA, renseignez les Champs CA produit. Reportez-vous à la rubrique [Suivi du chiffre d'affaires par comptes](#) (page 216).

REMARQUE : Si votre société n'utilise pas le chiffre d'affaires de l'interlocuteur pour établir ses prévisions, il est préférable de ne pas cocher la case Prévision dans la page CA.

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

Ajout de recommandations

Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

Vous pouvez ajouter des recommandations à un enregistrement Interlocuteur. Celui-ci est sauvegardé dans un nouvel enregistrement Lead lorsque vous créez une recommandation.

Pour ajouter une recommandation

- 1 Sélectionnez l'interlocuteur voulu.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'interlocuteurs, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détails de l'interlocuteur, faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section Recommandation, puis cliquez sur Nouveau.
- 3 Dans la page Recommandation – Modification, entrez les informations requises.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.
Le statut de la nouvelle recommandation prend comme valeur par défaut Qualification en cours.

Suivi des intérêts de l'interlocuteur

Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

Vous pouvez effectuer le suivi des produits, services ou passe-temps d'un interlocuteur (fonds communs de placement ou golf, par exemple).

Pour effectuer le suivi des intérêts de l'interlocuteur

- 1 Sélectionnez l'interlocuteur voulu.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'interlocuteurs, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Interlocuteurs - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Intérêts de l'interlocuteur et cliquez sur Ajouter.
- 3 Dans la page Intérêts de l'interlocuteur, entrez les informations requises.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

Analyse des interlocuteurs

La section Analyse des interlocuteurs par compte de la page d'accueil Interlocuteurs contient un graphe qui permet d'analyser le nombre total d'interlocuteurs par critère de compte, tel que la région, le département, la province ou le secteur d'activité. À l'aide de ces informations, les utilisateurs peuvent examiner la répartition de leurs interlocuteurs et identifier ainsi les opportunités et les points faibles.

Dans cette section, vous pouvez placer le pointeur de la souris sur le graphe pour afficher des informations spécifiques, cliquer sur un segment pour consulter un rapport détaillé ou modifier les catégories de la zone déroulante pour afficher les mêmes données selon une perspective différente.

Suivi des meilleurs moments pour appeler

Pour enregistrer et suivre le meilleur moment pour appeler un interlocuteur (il s'agit en général d'un médecin ou d'un autre professionnel de la santé), suivez la procédure ci-après pour ajouter le meilleur moment pour appeler. Cet enregistrement vous permet de suivre les disponibilités d'un interlocuteur dans un lieu précis.

REMARQUE : Si vous ne voyez pas la section Heures optimales dans la page Interlocuteur - Détails, ajoutez-la comme indiqué dans la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 699) ou contactez l'administrateur de votre société. Cette fonctionnalité est disponible dans Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition uniquement.

Pour suivre le meilleur moment pour appeler

- 1 Dans la page Détails de l'interlocuteur, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Meilleurs moments, puis cliquez sur Nouveau.
- 2 Renseignez les champs décrits dans le tableau ci-après.

Champ	Description
Jour	Jour d'appel prévu, par exemple, lundi. Utilisez la liste de sélection pour choisir un type. (Requis.)
Heure de début	Heure de début d'appel prévue, par exemple, 11:00. (Requis.)
Heure de fin	Heure de fin d'appel prévue, par exemple, 13:00. (Requis.)
Commentaires	Description de l'appel.
Adresse	Adresse de l'interlocuteur. Utilisez le sélecteur de recherche pour sélectionner l'adresse. (Requis.)

- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

Ajout de permis de l'interlocuteur au niveau local

Un permis pour exercer la médecine est utilisé afin de valider les signatures pour les échantillons remis par un commercial (par exemple, un commercial en produits pharmaceutiques) à un interlocuteur (par exemple, un médecin). Un médecin doit avoir un permis médical valide pour le département dans lequel il exerce la

médecine. Un *enregistrement du permis de l'interlocuteur au niveau local* capture les informations relatives au permis pour l'interlocuteur, généralement un médecin.

Pour ajouter un enregistrement de permis au niveau local pour un interlocuteur, reportez-vous aux rubriques suivantes :

REMARQUE : Si vous ne voyez pas la section des éléments liés Permis de l'interlocuteur au niveau local dans la page Interlocuteur - Détail, ajoutez cette section, comme décrit dans la rubrique [Personnalisation de la présentation des éléments connexes](#) (page 1180), ou contactez l'administrateur de votre société. Cette fonctionnalité est disponible dans Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition uniquement.

Pour ajouter un permis de l'interlocuteur au niveau local

- 1 Dans la page Détails de l'interlocuteur, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Permis de l'interlocuteur au niveau local, puis cliquez sur Nouveau.
- 2 Renseignez les champs contenus dans le tableau ci-après, puis sauvegardez l'enregistrement.

Champ	Description
Interlocuteur	Interlocuteur auquel est destiné ce permis de niveau local ; il s'agit généralement d'un médecin ou d'un commercial dans le domaine pharmaceutique. Utilisez le sélecteur de livre pour choisir un interlocuteur.
Numéro du permis	Numéro du permis de l'interlocuteur, par exemple PS4231732. (Requis.)
Etat	Département, état, province ou juridiction associé au numéro du permis. Utilisez la liste de sélection pour sélectionner un état, par exemple, <i>NJ</i> pour le New Jersey. REMARQUE : Si votre juridiction est située en dehors des Etats-Unis, le champ Département n'est pas requis.
Date d'expiration	Date à laquelle le permis arrive à expiration (MM/JJ/AAAA), par exemple, 10/31/2009. Cliquez sur l'icône de calendrier pour sélectionner la date d'expiration.
Statut	Statut du permis (Actif ou Inactif). Choisissez le statut à l'aide de la liste de sélection.

Champs d'interlocuteur

Utilisez la page Interlocuteurs - Modification pour ajouter un interlocuteur ou mettre à jour les détails relatifs à un interlocuteur existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un interlocuteur.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les informations d'interlocuteur dans les pages Liste d'interlocuteurs et Interlocuteurs – Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes déroulantes. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles que décrit le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur l'interlocuteur	
Compte	Compte auquel l'interlocuteur est lié. REMARQUE : Un interlocuteur peut être lié à plusieurs comptes. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Liaison d'interlocuteurs à plusieurs comptes (page 230).
Accepter	Utilisé aux Etats-Unis et en Europe pour indiquer qu'un client a explicitement choisi de partager ses informations ou de recevoir des informations marketing.
Refuser	Utilisé aux Etats-Unis et en Europe pour indiquer qu'un client a explicitement choisi de ne <i>pas</i> partager ses informations ou de ne pas recevoir d'informations marketing.
Informations sur les détails de l'interlocuteur	
Type d'interlocuteur	Type de l'interlocuteur, par exemple Prospect, Lead qualifié, Client, Partenaire et Concurrent. La valeur Client est spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. REMARQUE : Si vous sélectionnez la valeur Client dans ce champ, le champ Date d'enregistrement du client est automatiquement renseigné avec la date du jour.
Département	Nom du service de l'interlocuteur.
Responsable	Nom du responsable de l'interlocuteur.
Source du lead	Source du lead de l'interlocuteur, par exemple Publicité, Courrier direct, E-mail, Site Web et Autre.
Campagne source	Campagne qui a généré l'interlocuteur. Si l'interlocuteur est créé par le processus de conversion des leads, ce champ est automatiquement renseigné à partir du champ Campagne de l'enregistrement Lead. Si l'interlocuteur est créé par un utilisateur, ce dernier peut renseigner ce champ.

Nom de l'assistant	Nom de l'assistant de l'interlocuteur.
N° de tél. de l'assistant	Numéro de téléphone de l'assistant de l'interlocuteur.
Privé	Indique que l'interlocuteur est privé et ne peut pas être vu par les autres utilisateurs.
Ne jamais envoyer d'e-mail	Indique que l'interlocuteur ne souhaite pas recevoir d'e-mails.
Diplôme	Les valeurs par défaut sont : PHD, M.D., Dental officier, MBA, Infirmière enregistrée, R.T., Pharmacien enregistré, Maîtrise de sciences, Dentiste, LPN et Mastère de Santé Publique. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potentiel du marché	Valeurs par défaut : Elevé, Moyen et Bas. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Fréquence des visites	Valeurs par défaut : Pas de visite, 1-2 fois/an, 3-4 fois/an et >5 fois/an. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ventes cumulées	Ce champ est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Itinéraire	Valeurs par défaut : Voie d'accès 1, Voie d'accès 2, Voie d'accès 3 et Voie d'accès 4. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Date de la dernière visite	Ce champ est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Meilleur moment pour appeler	Indique le meilleur moment de la journée pour joindre un interlocuteur. Les valeurs par défaut sont Début d'après-midi, Début de matinée, Soir, Fin d'après-midi, Milieu de matinée et Samedi. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informations complémentaires	
Champs d'adresse du compte	Adresse principale. Hérité du compte lié à l'interlocuteur. En lecture seule.
Champs d'adresse de l'interlocuteur	Autre adresse de l'interlocuteur.
Titulaire	<p>Alias du titulaire de l'enregistrement. En principe, le titulaire peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre titulaire ou encore le supprimer. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter (ou au contraire d'étendre) l'accès d'un utilisateur.</p> <p>Cette valeur a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez (à partir des pages Rapports et Tableau de bord).</p> <p>Un seul titulaire est associé à chaque enregistrement. Il est toutefois possible de partager les enregistrements Interlocuteur pour que les autres utilisateurs les voient par l'intermédiaire des pages Equipe de l'interlocuteur</p>

	ou Equipe du compte. Pour obtenir des instructions, voir Partage d'enregistrements (Equipes) (page 94).
Modifié par	Nom de la personne qui a créé l'enregistrement Interlocuteur ou effectué la dernière mise à jour, suivi de la date et de l'heure de cette mise à jour.
Description	Informations supplémentaires sur l'interlocuteur. Ce champ est limité à 16 350 caractères.
Section disponible	
Mix d'investissements actuel	Valeurs par défaut : Agressif, Modéré et Conservateur. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Objectif	Valeurs par défaut : Préservation du capital, Revenus, Revenu/Croissance, Equilibré, Croissance, Croissance agressive et Diversification internationale. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Valeurs par défaut : Fonctionnaire, Ouvriers et agents de maîtrise, Rural / Ferme, Vente en gros, Très abondant, Valeur nette maximum, Cinq fois millionnaires et Valeur nette très élevée. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Niveau d'expérience	Valeurs par défaut : Aucune, Limité, Bon et Extensif. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profil des risques	Valeurs par défaut : Agressif, Modéré et Conservateur. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Objectif principal	Valeurs par défaut : Epargne - éducation enfants, Epargne en vue d'études, Nouvelle maison, Accumulation de richesse, Planification immobilière, Préservation des actifs et Retraite. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Événement de la vie	Valeurs par défaut : Mariage, Naissance d'enfant, Retraite, Divorce et Autre. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Horizon d'investissement	Valeurs par défaut : Court terme, Moyen terme et Long terme. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tranche	Valeurs par défaut : Or, Argent, Bronze, 100 meilleures, HautMoyenne et Bas. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total du passif	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial

	Services Edition.
Total disponible	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total revenus	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total des actifs	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total des dépenses	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Score du crédit	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Situation familiale	Valeurs par défaut : Célibataire, Divorcé, Marié, Partenaire, Séparé et Veuf/veuve. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Propriétaire ou locataire	Valeurs par défaut : Propriétaire et Locataire. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valeur résidence	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Date de naissance	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tranche d'imposition	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID client	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sexe	Valeurs par défaut : F et M. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Travailleur indépendant	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Date d'enregistrement du client	Ce champ est automatiquement renseigné avec la date du jour lorsque la valeur Client est sélectionnée dans le menu déroulant Interlocuteur - Type. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Recommandé par	Personne ayant recommandé l'interlocuteur. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Date de qualification	Ce champ est automatiquement renseigné avec la date du jour lorsque le client est qualifié. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Statut	Statut de l'interlocuteur. Les valeurs par défaut sont les suivantes : Actif, Dossier inerte et Dossier clos. Ce champ est spécifique à l'application Oracle

	CRM On Demand Financial Services Edition.
Profession	Profession du client. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opportunités

La page Opportunité permet de créer, mettre à jour et suivre les opportunités. Les *opportunités* sont des opérations commerciales potentielles susceptibles d'être intégrées aux prévisions de chiffres d'affaires à un moment donné.

Pour créer une opportunité, vous pouvez convertir un lead qualifié en opportunité ou créer une nouvelle opportunité pour un compte ou un interlocuteur existant.

Les enregistrements Opportunité vous aident à gérer votre pipeline lorsque vous travaillez à finaliser une transaction. Toutes les informations concernant l'opportunité sont visibles en un seul emplacement. Elles sont liées aux informations de lead, d'interlocuteur et de compte correspondantes. Elles vous offrent un tableau général de l'opportunité et de votre client.

A propos des Opportunités et des Prévisions

Une *opportunité* est une transaction comportant un chiffre d'affaires potentiel et pouvant être incluse dans vos prévisions de ventes lorsqu'elle atteint un point spécifique dans votre processus de vente. Pour qu'un enregistrement Opportunité ou CA produit soit pris en compte en vue d'être inclus dans une prévision, sa date de clôture doit être dans la période de prévision et il doit appartenir à un participant aux prévisions. Les périodes de prévision et les participants aux prévisions sont déterminés dans le cadre de la définition des prévisions. Pour plus d'informations sur les prévisions, reportez-vous à la section [Prévisions](#) (page 260).

Conseils sur la gestion des enregistrements Opportunité

Lorsque vous finalisez une transaction, la mise à jour des informations d'opportunité facilite la clarté des échanges au sein de l'équipe, et garantit l'exactitude des prévisions et des rapports. Il est particulièrement important de veiller à l'actualité de certains des champs de la page Opportunités – Détails :

- Les champs Chiffre d'affaires, Date de clôture et Phase de vente sont essentiels pour suivre l'historique du pipeline. Ils sont utilisés pour les analyses de tendances et pour les prévisions.
- Si votre société base ses prévisions sur les opportunités, cochez la case Prévision dans un enregistrement Opportunité pour ajouter l'opportunité à votre chiffre d'affaires prévisionnel au stade voulu du processus de vente. Si votre société base ses prévisions sur les produits, cochez la case Prévision pour les produits liés.

Phases de vente

Chaque processus de vente se caractérise par des phases de vente spécifiques. A chacune d'elles correspondent des activités et des prestations, ou encore des tâches dont l'exécution permet de passer à la

phase de vente suivante. Lorsque vous travaillez sur une opportunité, vous l'évaluez par rapport à des critères précis correspondant à chaque phase du cycle de vente établi dans votre société.

- Si ces critères sont remplis, vous devez mettre à jour le champ Phase de vente dans votre enregistrement Opportunité.
- Le champ Pourcentage de probabilité de l'enregistrement Opportunité affiche par défaut une valeur correspondant à la phase de vente sélectionnée pour l'opportunité. En cas de nécessité, vous pouvez la modifier afin qu'elle reflète plus précisément l'état de votre opportunité à cette phase du processus. Toutefois, lorsque la phase de vente est modifiée, la valeur du champ de probabilité revient à la valeur par défaut de la nouvelle phase de vente.
- Le champ CA prévisionnel affiche une valeur en devise calculée sur la base de la valeur du champ CA multipliée par la valeur du champ Pourcentage de probabilité. Ce nombre est utilisé pour les prévisions.
- Mettez à jour le champ Etape suivante afin qu'il tienne compte des critères associés à la phase suivante du cycle de vente.

Prévision

Lorsque l'application Oracle CRM On Demand génère des prévisions, elle détermine les enregistrements, les champs et les données à inclure en fonction de la méthode de prévision choisie. Si certaines conditions sont réunies, les enregistrements suivants sont inclus dans les prévisions :

- **Date de clôture.** Oracle CRM On Demand vérifie si la date de clôture se situe dans la période de prévision pour l'enregistrement Opportunité ou CA produit :
 - Si votre société base ses prévisions sur le CA des opportunités, l'enregistrement Opportunité (seul ou lié aux produits) doit afficher une date de clôture qui entre dans la période de prévision.
 - Si votre société base ses prévisions sur le CA produit, l'enregistrement du CA produit doit afficher une date de clôture qui entre dans la période de prévision.

- **CA prévisionnel.** Oracle CRM On Demand calcule le CA prévisionnel pour les données prévisionnelles comme suit :

Calcule le total des champs CA prévisionnel dans les enregistrements Opportunité ou Chiffre d'affaires produit et affiche la somme dans le champ CA prévisionnel de l'enregistrement Prévision.

REMARQUE : Pour que la valeur affichée dans le champ CA prévisionnel corresponde précisément au chiffre d'affaires prévisionnel calculé sur les produits d'opportunité, l'utilisateur doit cliquer sur le bouton Mettre à jour les totaux de l'opportunité. Cette fonctionnalité n'est disponible que si l'option Moyenne probabilité produit activée proposée dans le profil de la société a été activée. Cette fonctionnalité permet de garantir que le pourcentage de probabilité (tel qu'enregistré dans le champ % probabilité) de chaque enregistrement de CA produit est inclus dans le calcul.

- **Pipeline.** L'application Oracle CRM On Demand calcule les données prévisionnelles du pipeline, comme suit : elle calcule le total des champs de chiffre d'affaires dans les enregistrements Opportunité ou CA produit pour toutes les possibilités de marché dans la période prévisionnelle, quel que soit leur statut, et affiche la somme dans le champ Pipeline de l'enregistrement de prévision.

REMARQUE : Pour les CA produit récurrents, seul le montant du chiffre d'affaires relatif à la période prévisionnelle est inclus, et non le chiffre d'affaires total du produit.

- **Prévision.** Oracle CRM On Demand extrait les données du champ CA depuis les enregistrements avec la case Prévision cochée, et affiche la somme dans le champ Prévision de l'enregistrement de prévision :

- Si votre société base ses prévisions sur les opportunités, les enregistrements Opportunité pour lesquels la case Prévision est cochée sont inclus.
- Si votre société base ses prévisions sur les produits, les enregistrements de CA produit pour lesquels la case Prévision est cochée sont inclus.

REMARQUE : L'indicateur Prévision signifie qu'il existe une forte probabilité que l'opportunité soit sur le point d'être clôturée. Par conséquent, lorsque cet indicateur est sélectionné, le CA correspondant est inclus dans le total de votre CA prévisionnel.

L'indicateur Prévision ne détermine pas si un enregistrement Opportunité ou CA produit fait partie de votre enregistrement prévisionnel global.

- **CA clôturé.** Oracle CRM On Demand extrait les données du champ CA à partir des enregistrements pour lesquels la phase de vente a la valeur Clôturée/Gagnée, avec le total affiché dans le champ CA clôturé de l'enregistrement de prévision :
 - Si votre société base ses prévisions sur les opportunités, les enregistrements Opportunité pour lesquels la date de clôture entre dans la période de prévision sont inclus.
 - Si votre société base ses prévisions sur les produits, les enregistrements de CA produit dont les dates d'ouverture et de clôture entrent dans la période de prévision sont inclus.
- REMARQUE :** Pour les CA produit récurrents, seul le montant de chiffre d'affaires correspondant à la période prévisionnelle est inclus, pas le chiffre d'affaires produit total.

Utilisation de la page d'accueil Opportunité

La page Opportunités - Page d'accueil constitue le point de départ pour gérer les opportunités.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la mise en page de votre page d'accueil Opportunité. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'une opportunité

Vous pouvez créer une opportunité en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes opportunités récemment affichées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs d'opportunité](#) (page 258).

Utilisation des listes d'opportunités

La section Opportunité affiche un certain nombre de listes filtrées. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les opportunités.

Liste d'opportunités	Filtres
----------------------	---------

Liste d'opportunités	Filtres
Toutes les opportunités	Toutes les opportunités sur lesquelles vous avez une visibilité
Toutes les opportunités clôturées	Opportunités pour lesquelles le champ Phase de vente indique Clôturée/Gagnée
Toutes les opportunités importantes	Opportunités où le chiffre d'affaires est supérieur à 100 000.
Opportunités récemment créées	Toutes les opportunités sur lesquelles vous avez une visibilité, triées par date de création
Opportunités récemment modifiées	Toutes les opportunités sur lesquelles vous avez une visibilité, triées par date de modification
Mes opportunités prévues	Opportunités où la case Prévision est cochée.
Mes opportunités	Opportunités où votre nom figure dans le champ Titulaire
Mes meilleures opportunités	Opportunités détenues par vous-même où le champ Priorité a la valeur Elevée
Mes opportunités récemment créées	Toutes les opportunités créées, triées par date de création
Mes opportunités récemment modifiées	Toutes les opportunités modifiées, triées par date de création

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des opportunités récemment affichées

La section Mes opportunités récemment affichées présente les dernières opportunités que vous avez consultées.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Utilisation des tâches d'opportunités

La section Mes tâches d'opportunité ouvertes affiche les tâches qui vous ont été affectées, triées par date d'échéance et de priorité. Vous ou votre responsable définissez la date d'échéance ou de priorité. La priorité des tâches, telle que 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible, est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut

indique une priorité élevée l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible.

REMARQUE : Si l'administrateur de votre société a modifié les valeurs par défaut du champ Priorité, les flèches risquent de ne plus apparaître dans le champ Priorité des listes de tâches.

- Pour consulter une tâche, cliquez sur le lien Objet.
- Pour consulter l'opportunité à laquelle cette tâche est associée, cliquez sur le nom de l'opportunité.
- Pour développer la liste des tâches, cliquez sur Afficher la liste complète.

Utilisation de rapports pour analyser le pipeline

Une ou plusieurs sections peuvent être affichées dans la page d'accueil Opportunité. L'administrateur de votre société peut spécifier les sections des rapports concernées. Dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, la section Analyse pipeline trim. en cours apparaît et affiche une analyse trimestrielle du pipeline sous la forme d'un diagramme. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la section Analyse pipeline trim. en cours, reportez-vous à la rubrique [Analyse du pipeline](#) (page 252).

Ajout de sections à la page d'accueil Opportunités

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Opportunités, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour affichage dans la page d'accueil Opportunités.

Pour ajouter des sections à la page Opportunités – Page d'accueil

- 1 Dans la page d'accueil Opportunités, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page d'accueil Opportunités, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Cliquez ensuite sur Enregistrer.

Gestion des opportunités

Pour gérer les opportunités, effectuez les tâches suivantes :

- [Suivi des partenaires et concurrents des opportunités](#) (page 245)
- [Accès à l'assistant du processus de vente](#) (page 246)
- [Liaison de produits à des opportunités](#) (page 247) (permet de suivre l'évolution du chiffre d'affaires produit)
- [Analyse du pipeline](#) (page 252)
- [Création d'une demande de tarification spéciale à partir d'une opportunité](#) (page 253)
- [Spécification d'opportunités parent et enfant](#) (page 253)
- [Création de l'enregistrement d'une affaire à partir d'une opportunité](#) (page 255)

- [Répartition du chiffre d'affaires des opportunités entre les membres de l'équipe](#) (page 256)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements](#) (page 119)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Suivi des partenaires et concurrents des opportunités

Oracle CRM On Demand dispose de zones qui permettent d'effectuer le suivi d'informations sur des partenaires ou des concurrents de vos opportunités. Vous pouvez, par exemple, souhaitez connaître avec quelles sociétés (comptes) vous travaillez pour l'opportunité XYZ ou avec quelles sociétés (comptes) vous êtes en concurrence pour l'opportunité XYZ.

Pour ce faire, vous devez en premier lieu lier à l'enregistrement Opportunité le compte constituant votre partenaire ou concurrent. (vous pouvez lier autant de comptes partenaires ou concurrents que vous le souhaitez). Vous ajoutez ensuite à la page Partenaire de l'opportunité - Modification ou Concurrent de l'opportunité - Modification des informations concernant le partenaire ou le concurrent, par exemple ses points forts et faibles.

Avant de commencer. Créez un enregistrement Compte pour chaque partenaire ou concurrent que vous souhaitez lier à votre opportunité. Pour plus d'informations sur l'ajout d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements](#) (page 42).

Pour effectuer le suivi des informations de partenaire et de concurrent des opportunités

- 1 Sélectionnez l'opportunité voulue.

Pour obtenir des instructions sur la sélection d'opportunités, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Opportunités - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Partenaires d'opportunité ou Concurrents d'opportunité et effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour lier un compte, cliquez sur Ajouter.
- Pour mettre des informations à jour, cliquez sur le lien Modifier situé en regard du partenaire ou concurrent existant.

3 Dans la page Partenaire ou Concurrent d'opportunité - Modification, entrez les informations requises.

Le tableau suivant décrit des champs pour effectuer le suivi des informations de partenaire ou de concurrent.

Champ	Commentaires
Partenaire d'opportunité	Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le compte dont vous souhaitez suivre les relations et les informations en tant que partenaire de cette opportunité. Ce champ est obligatoire.
Concurrent d'opportunité	Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le compte dont vous souhaitez suivre les relations et les informations en tant que concurrent de cette opportunité. Ce champ est obligatoire.
Rôle	Sélectionnez une option définissant la relation entre votre opportunité et ce compte. Ce champ est obligatoire.
Inverser le rôle	Sélectionnez l'option définissant la relation ou le rôle inverse. Ce champ est obligatoire.
Date de début	Utilisez ce champ pour consigner la date de début d'un partenariat. Par défaut, il s'agit de la date du jour. Ce champ est obligatoire.
Date de fin	Utilisez ce champ pour consigner la date de fin d'un partenariat.
Contact principal	Interlocuteur partenaire ou concurrent clé pour cette opportunité.

4 Sauvegardez l'enregistrement.

Accès à l'assistant du processus de vente

A chaque phase de vente d'une opportunité et selon les pratiques commerciales qu'elle applique, votre société peut être amenée à rassembler des informations spécifiques. Pour vous guider dans cette opération, l'administrateur de votre société peut définir des tâches de suivi, vous demander de fournir certaines informations et ajouter des données à vérifier à chaque stade du processus.

Remarque : Votre société peut définir plusieurs processus (phases, probabilités et informations d'assistance) correspondant aux différents rôles et types d'opportunités. Ainsi, si certains commerciaux vendent des produits et d'autres des services, ils peuvent être liés à des rôles différents, et l'assistant du processus de vente leur présentera différentes options pour les phases de vente et différentes instructions.

Pour accéder à l'assistance concernant les phases de vente

1 Sélectionnez l'opportunité voulue.

Pour obtenir des instructions sur la sélection d'opportunités, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

2 Dans la page Opportunités – Détails, cliquez sur le bouton Assistant.

- 3 Dans la page de l'assistant du processus de vente, consultez les informations définies par l'administrateur et mettez à jour l'enregistrement Opportunité en conséquence.

CONSEIL : Pour imprimer les informations, cliquez avec le bouton droit dans la page de l'assistant du processus de vente.

REMARQUE : Dans la section Ressources utiles, cliquez sur Afficher dans la ligne d'une pièce jointe quelconque pour obtenir plus d'informations.

- 4 Pour mettre à jour l'opportunité, cliquez sur Modifier et modifiez les informations de l'enregistrement en fonction des instructions de l'assistant.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement Opportunité.
- 6 Lorsque vous mettez à jour le champ Phase de vente, l'application vous invite à renseigner les champs obligatoires. Certains fichiers peuvent contenir une valeur par défaut, mais vous pouvez également les mettre à jour.
- 7 Cliquez sur Fermer dans la fenêtre de l'assistant du processus de vente.

Si l'administrateur l'a prévu ainsi, certaines tâches sont ajoutées à cette opportunité et au compte qui lui est lié lorsque vous sauvegardez l'enregistrement.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers](#) (page 1425)

Liaison de produits à des opportunités

Vous pouvez lier des produits à des opportunités pour :

- savoir quels sont les produits associés à une opportunité ;
- calculer le chiffre d'affaires de l'opportunité en fonction du chiffre d'affaires produit ;
- baser les prévisions de votre société sur le chiffre d'affaires produit ou les quantités de produit.

Vous pouvez également lier un produit à une opportunité lors de la création de cette dernière. Si l'administrateur de votre société a activé le bouton Enregistrer et ajouter un produit dans la page Opportunités - Modification, vous pouvez cliquer sur le bouton Enregistrer et ajouter un produit pour enregistrer le nouvel enregistrement Opportunité et accéder directement à la page CA produit - Modification. Si vous annulez l'ajout de l'enregistrement du CA produit, Oracle CRM On Demand affiche la page Opportunités - Détails pour l'enregistrement Opportunité précédemment enregistré.

Avant de commencer. Votre société doit vous indiquer la méthode de prévision qu'elle veut utiliser. La méthode de prévision de la société détermine les champs que vous devez sélectionner lors de la liaison des produits à vos opportunités.

REMARQUE : Cliquez sur le bouton Mettre à jour les totaux de l'opportunité pour calculer le CA de l'opportunité en fonction du CA du produit. Le calcul qui sous-tend la fonctionnalité diffère selon l'activation ou la désactivation de l'option Moyenne probabilité produit activée dans le profil de la société.

Les conditions suivantes s'appliquent au calcul :

- Si l'option Moyenne probabilité produit activée est activée, le bouton Mettre à jour les totaux de l'opportunité met à jour le chiffre d'affaires de l'opportunité et la probabilité de l'opportunité en fonction de chaque produit lié. Par conséquent, le CA prévisionnel est calculé en fonction de la probabilité moyenne pour tous les produits liés.
- Si l'option Moyenne probabilité produit activée n'est pas activée, le bouton Mettre à jour les totaux de l'opportunité met à jour le chiffre d'affaires de l'opportunité en fonction du CA total du produit pour chaque produit lié. La valeur de la probabilité de l'opportunité n'est pas mise à jour et le CA prévisionnel est donc calculé en fonction du pourcentage existant.

Pour que le bouton Mettre à jour les totaux de l'opportunité fonctionne correctement, les champs Quantité et Chiffre d'affaires de la page CA produit - Modification doivent être affichés et remplis. L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de la page pour rendre ces champs disponibles.

Pour lier les produits aux opportunités

- 1 Sélectionnez l'opportunité voulue.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'opportunités, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détails de l'opportunité, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Chiffres d'affaires des produits de l'opportunité, puis effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour lier un produit, cliquez sur Ajouter.
 - Pour mettre des informations à jour, cliquez sur le lien Modifier situé à côté du produit existant.
- 3 Dans la page Chiffres d'affaires des produits de l'opportunité - Modification, remplissez les champs Quantité, Prix d'achat et Date d'ouverture/de clôture.
- 4 Si le produit représente un CA récurrent, renseignez les champs Fréquence et Nb. de périodes dans la section Informations sur le CA récurrent.
- 5 Si votre société établit des prévisions à partir du chiffre d'affaires produit et que vous souhaitez inclure cet enregistrement de CA produit dans vos prévisions totales de CA ou de quantités, cochez la case Prévision.
REMARQUE : Si votre société base ses prévisions de chiffres d'affaires sur les opportunités plutôt que sur les produits, il est préférable de ne pas sélectionner la case à cocher Prévision dans l'enregistrement de chiffre d'affaires du produit de l'opportunité.
- 6 Sauvegardez l'enregistrement.

Pour calculer le chiffre d'affaires des opportunités en fonction du chiffre d'affaires produit associé

- 1 Sélectionnez l'opportunité voulue.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'opportunités, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détails de l'opportunité, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section CA produit, puis effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour lier un produit, cliquez sur Ajouter.
 - Pour mettre à jour les informations sur le produit, cliquez sur le lien Modifier en regard du produit existant. (Si la modification en ligne est activée, vous pouvez modifier les champs CA produit en ligne dans la page Détails de l'opportunité. Pour plus d'informations sur la modification de champs dans les sections d'informations connexes, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des enregistrements associés à partir des enregistrements principaux](#) (voir "[Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux](#)" page 76).)
- 3 Dans la page Chiffres d'affaires des produits de l'opportunité - Modification, remplissez les champs Quantité, Prix d'achat et Date d'ouverture/de clôture.
 - 4 Si le produit représente un CA récurrent, renseignez les champs Fréquence et Nb. de périodes dans la section Informations sur le CA récurrent.
 - 5 Sauvegardez l'enregistrement.
 - 6 Dans la page Opportunités - Détails, cliquez sur Mettre à jour les totaux de l'opportunité dans la section Chiffre d'affaires du produit de l'opportunité.
- Cette action permet d'ajouter le chiffre d'affaires de chaque produit associé et l'affiche dans les champs CA et CA prévisionnel de l'opportunité.

Pour baser les prévisions de votre société sur le chiffre d'affaires produit

- 1 Sélectionnez l'opportunité voulue.
Pour obtenir des informations sur la sélection d'opportunités, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Opportunités - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Chiffres d'affaires des produits de l'opportunité, puis effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour lier un produit, cliquez sur Ajouter.
 - Pour mettre à jour les informations sur le produit, cliquez sur le lien Modifier en regard du produit existant. (Si la modification en ligne est activée, vous pouvez modifier les champs Chiffres d'affaires de produits de l'opportunité en ligne dans la page Détails de l'opportunité. Pour plus d'informations sur la modification de champs dans les sections d'informations connexes, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des enregistrements associés à partir des enregistrements principaux](#) (voir "[Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux](#)" page 76).)
- 3 Dans la page Chiffre d'affaires du produit de l'opportunité - Modification :
 - a Remplissez les champs Quantité, Prix d'achat et Date d'ouverture/de clôture.
 - b Vérifiez que la date dans le champ Date d'ouverture/de clôture est comprise dans la période de la prévision et que l'enregistrement a comme titulaire un participant aux prévisions.
 - c Cochez la case Prévision pour indiquer que vous souhaitez que les informations de cet enregistrement soient prises en compte dans le CA prévisionnel total.

- d Si le produit représente un CA récurrent, renseignez les champs Fréquence et Nb. de périodes dans la section Informations sur le CA récurrent.

4 Sauvegardez l'enregistrement.

REMARQUE : Si un produit n'est pas vendu, vous pouvez mettre à jour la date d'ouverture/de clôture associée et décocher la case Préviation dans la page CA produit pour ce produit pour éviter que le CA de ce produit ne soit ajouté aux prévisions de votre société. Si l'un des produits associés à l'opportunité est suspendu, vous pouvez supprimer le produit de l'opportunité et créer une autre opportunité pour ce produit pour empêcher que son CA ne soit inclus dans la prévision.

Champs Chiffre d'affaires du produit de l'opportunité

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans les champs de chiffre d'affaires du produit. Votre administrateur peut ajouter, redéfinir ou supprimer des champs. Par conséquent, les champs qui s'affichent peuvent être différents de ceux décrits dans ce tableau.

ATTENTION : Si votre société base ses prévisions sur les produits, les informations saisies dans les champs CA produit peuvent influencer sur ces prévisions.

Champ	Description
Informations importantes sur le produit	
Nom de produit	Seuls les produits signalés par l'administrateur de la société comme Commande possible peuvent être sélectionnés. Lorsque vous associez un produit à cette opportunité, les champs suivants sont copiés à partir de la définition du produit : Produits - Catégorie, Référence, Type, Statut et Description.
Quantité	Nombre d'unités commandées par le client. Lorsqu'il s'agit d'un produit récurrent, entrez la quantité du produit par période récurrente. Par exemple, si vous expédiez 10 cartouches d'imprimante chaque mois, entrez 10 ici.
Prix d'achat	Prix du produit.
CA	Quantité multipliée par le prix d'achat. Le chiffre d'affaires ne peut pas être écrasé. Ce champ a un impact sur les prévisions des produits de l'opportunité.
Catégorie de produits	Catégorie reprise de la définition du produit. En lecture seule.
Référence pièce	Numéro repris de la définition du produit. En lecture seule.
Type	Type repris de la définition du produit. En lecture seule.
Etat	Statut repris de la définition du produit. En lecture seule.
Description	Informations complémentaires sur le produit. Limité à 250 caractères.
Informations sur le CA récurrent	

Champ	Description
Date d'ouverture/de clôture	<p>Cette date est reportée depuis la date de clôture de l'opportunité. Pour l'élément CA produit, il s'agit de la date de clôture estimée. Pour un produit récurrent, il s'agit de la date d'ouverture. S'il s'agit d'un produit récurrent dont la date de clôture correspond au dernier jour du mois et la date d'ouverture à la moitié du mois, ajoutez un enregistrement pour le prix récurrent total et un autre enregistrement pour la commande au prorata :</p> <p>Par exemple : Vous commencez à fournir une entreprise en papier le 15 mai. Après cela, vous expédiez pour 500 \$ de papier à la fin de chaque mois jusqu'à la fin de l'année.</p> <p>Pour la commande passée en milieu de mois, ajoutez un enregistrement de produit comportant les valeurs suivantes :</p> <p>CA = 250 \$ Quantité = 1</p> <p>Pour la commande récurrente, ajoutez un second enregistrement de produit comportant les valeurs suivantes :</p> <p>CA = 500 \$ Quantité = 1 Fréquence = Mensuelle Nb de périodes = 7 (de juin à décembre).</p>
Fréquence	<p>Fréquence d'un produit récurrent.</p> <p>Le terme <i>bi-hebdomadaire</i> signifie une fois toutes les deux semaines.</p> <p>Lorsque vous renseignez ce champ, vous devez également compléter le champ Nb de périodes.</p>
Nb. de périodes	<p>Nombre de périodes pour le CA produit récurrent. Le CA récurrent peut prendre en charge 260 périodes au maximum. La durée couverte par l'ensemble des périodes varie en fonction de la fréquence définie (dans le champ Fréquence). Par exemple, si vous avez un chiffre d'affaires hebdomadaire récurrent, vous pouvez en effectuer le suivi pendant cinq ans.</p> <p>REMARQUE : Lorsque vous renseignez ce champ, vous devez également compléter le champ Fréquence.</p>
Informations sur les ventes	
Phase de vente	En lecture seule. Phase de vente reportée depuis l'opportunité.
Probabilité	<p>Probabilité que la vente de produit ait des résultats positifs. La valeur initialement affichée dans ce champ est reprise de la phase de vente de l'opportunité. En cas de nécessité, vous pouvez la modifier afin qu'elle reflète plus précisément votre produit.</p> <p>REMARQUE : Lorsque la phase de vente est modifiée, la valeur du champ de probabilité de l'enregistrement Opportunité revient à la valeur par défaut de la nouvelle phase de vente, mais la valeur du champ de probabilité du produit n'est pas écrasée.</p>

Champ	Description
CA prévisionnel	Valeur en devise calculée sur la base de la valeur du champ CA multipliée par la valeur du champ Pourcentage de probabilité.
Compte	Compte lié à l'opportunité. En lecture seule.
Titulaire	<p>Personne affectée à l'opportunité. Par défaut, cette valeur est celle du titulaire de l'opportunité. Les modifications suivantes du titulaire de l'opportunité ne sont pas appliquées dans ce champ.</p> <p>En principe, le titulaire peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre titulaire ou encore le supprimer. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter (ou au contraire d'étendre) l'accès d'un utilisateur.</p> <p>Cette valeur a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les prévisions ainsi que dans les enregistrements que vous ou vos responsables exécutez (à partir des pages Rapports et Tableau de bord).</p> <p>Un seul titulaire est associé à chaque enregistrement. Il est toutefois possible de partager les enregistrements Opportunité avec d'autres utilisateurs par l'intermédiaire des pages Equipe de l'opportunité ou Equipe du compte. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique Partage d'enregistrements (Equipes) (page 94).</p>
Prévision	Indicateur pour signaler que le produit doit être inclus dans les totaux prévisionnels.

Analyse du pipeline

Dans l'édition standard de Oracle CRM On Demand, la section Analyse pipeline trim. en cours de la page d'accueil des opportunités affiche une analyse trimestrielle du pipeline sous la forme d'un diagramme. Vous pouvez utiliser cette analyse pour identifier les opportunités et les défis. Dans cette section de la page d'accueil des opportunités, vous pouvez placer votre pointeur sur le diagramme afin d'afficher des informations spécifiques, cliquer sur un segment afin de consulter un rapport détaillé, ou encore modifier les catégories des listes déroulantes afin d'afficher différents rapports d'analyse d'opportunité et de chiffre d'affaires. Par exemple, vous pouvez générer une analyse qui indique le nombre d'opportunités par région.

Vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Utilisez cette analyse pour connaître le statut de vos transactions dans le cycle de vente et prendre les actions nécessaires.
- Filtrage par Nb moyen de jours d'une phase pour déterminer si et quand vos transactions sont bloquées.
- Filtrage par Nb d'opportunités pour déterminer les nombre d'opportunités à chaque étape de votre cycle de vente.
- Affichez la liste des transactions dans chaque phase afin de cibler les zones qui requièrent une attention particulière.

- Accédez au tableau de bord des pipelines pour consulter l'historique et le comparatif des perspectives relatives à vos performances globales.

Création d'une demande de tarification spéciale à partir d'une opportunité

Vous pouvez créer une demande de tarification spéciale à partir d'une opportunité.

Remarque : cette fonction n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Avant de commencer. La demande de tarification spéciale des opportunités ne s'affiche pas dans l'application standard. Pour que vous puissiez l'ajouter à la page Opportunités - Détails, l'administrateur de votre société doit accorder à votre rôle un accès en lecture seule aux informations connexes des opportunités. Vous devez ensuite cliquer sur le lien Modifier la présentation de la page Opportunités - Détails et ajouter la demande de tarification spéciale comme section d'informations connexes. Reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 699).

Pour créer la demande de tarification spéciale pour une opportunité

- 1 Sélectionnez l'opportunité voulue.
Pour obtenir des informations sur la sélection d'opportunités, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détail de l'opportunité, faites défiler la page jusqu'aux informations connexes de la demande de tarification spéciale, puis cliquez sur Nouveau.
- 3 Dans la page Produits avec tarification spéciale - Détail, entrez les informations requises, puis enregistrez l'enregistrement.
Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la rubrique [Champs de produit avec tarification spéciale](#) (page 423).

Spécification d'opportunités parent et enfant

Vous pouvez signaler les hiérarchies d'opportunités, telles qu'une opportunité de ventes contenant plusieurs composants, en spécifiant une relation parent-enfant. Vous pouvez créer l'opportunité parent à partir de l'opportunité enfant ou créer l'opportunité enfant à partir de l'opportunité parent.

Si vous supprimez une opportunité parent associée à des sous-opportunités, l'association entre les enregistrements parent et enfant est supprimée mais les opportunités enfant restent des enregistrements actifs. Le champ ID unique externe de l'opportunité parent reste renseigné pour l'enregistrement de l'opportunité enfant au cas où l'opportunité parent serait restaurée ultérieurement à partir de la page Éléments supprimés.

Si vous associez une opportunité enfant à un nouvel enregistrement d'opportunité parent, les champs ID opportunité parent, Opportunité parent et ID unique externe de l'opportunité parent sont renseignés avec les

valeurs du nouveau parent. Si l'enregistrement parent d'origine est restauré, il n'est pas associé de nouveau à l'enregistrement enfant.

En cas de suppression d'une seule opportunité enfant, l'opportunité parent et les éventuelles opportunités enfant restantes sont conservées comme des enregistrements actifs, et l'opportunité enfant supprimée est transférée vers la page *Éléments supprimés*. Elle ne s'affiche plus dans la liste d'éléments d'information associés Sous-opportunités de l'opportunité parent ; en revanche, les champs ID opportunité parent, Opportunité parent et ID unique externe de l'opportunité parent restent renseignés dans l'enregistrement de l'opportunité enfant supprimée.

Les procédures suivantes expliquent comment définir des opportunités parent et enfant :

Pour spécifier une opportunité parent

- 1 Sélectionnez une opportunité comme opportunité enfant.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'opportunités, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page *Détail de l'opportunité*, cliquez sur *Modifier*.
- 3 Dans la page *Opportunité - Modification*, cliquez sur l'icône de recherche en regard du champ *Opportunité parent*.
- 4 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez ou créez l'opportunité parent.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

Pour spécifier une opportunité enfant

- 1 Sélectionnez une opportunité comme opportunité parent.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'opportunités, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page *Détail de l'opportunité*, cliquez sur *Modifier*.
- 3 Dans la page *Opportunité - Modification*, cliquez sur le bouton *Nouveau* en regard de la liste d'éléments d'information associés *Sous-opportunités*.
- 4 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez ou créez l'opportunité enfant.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

Pour retirer ou supprimer une hiérarchie d'opportunités

- 1 Sélectionnez l'opportunité enfant voulue.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'opportunités, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Détail de l'opportunité, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans le champ Opportunité parent, supprimez la valeur actuelle, saisissez une nouvelle valeur ou utilisez l'icône de recherche pour choisir une nouvelle valeur.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Recherche d'enregistrements](#) (page 46)
- [Champs d'opportunité](#) (page 258)

Création de l'enregistrement d'une affaire à partir d'une opportunité

Vous pouvez créer l'enregistrement d'une affaire à partir d'une opportunité.

Remarque : cette fonction n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Avant de commencer. Dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, la section Enregistrements d'affaires n'est pas affichée dans la page Opportunités – Détails. Pour que vous puissiez l'ajouter à la page Opportunités – Détails, l'administrateur de votre société doit accorder à votre rôle un accès en lecture seule aux informations connexes des opportunités. Vous devez ensuite cliquer sur le lien Modifier la présentation de la page Opportunités – Détails et ajouter l'enregistrement d'affaire comme section d'informations connexes (reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 699)).

Pour créer l'enregistrement d'une affaire à partir d'une opportunité

- 1 Sélectionnez l'opportunité voulue.
Pour obtenir des informations sur la sélection d'opportunités, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Faites défiler la page Opportunité – Détails jusqu'aux informations connexes des enregistrements d'affaires et cliquez sur Nouveau.
- 3 Dans la page Enregistrement d'affaire – Modification, entrez les informations requises.
Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la rubrique [Champs d'enregistrement d'affaire](#) (page 396). Pour plus d'informations sur l'association d'enregistrements d'affaire existants à des opportunités existantes et modifier les associations existantes entre les deux, reportez-vous à la rubrique [Association d'enregistrements d'affaire à des opportunités](#) (voir "[Association d'enregistrements d'affaires à des opportunités](#)" page 393).

Répartition du chiffre d'affaires des opportunités entre les membres de l'équipe

Vous pouvez répartir le chiffre d'affaires d'une opportunité entre les membres de l'équipe de l'opportunité. Le type de prévision Chiffre d'affaires de l'opportunité utilise les répartitions pour calculer le chiffre d'affaires inscrit dans l'enregistrement Opportunité. Pour plus d'informations sur les prévisions, reportez-vous aux rubriques [Prévisions](#) (page 260) et [A propos des opportunités et des prévisions](#) (page 240). Pour plus d'informations sur les équipes d'opportunité, reportez-vous à la rubrique [A propos des équipes d'opportunité](#) (page 257).

Pour répartir le chiffre d'affaires des opportunités entre les membres de l'équipe

1 Sélectionnez l'opportunité voulue.

Pour obtenir des informations sur la sélection d'opportunités, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

2 Dans la page Détails de l'opportunité, faites défiler la section Equipe d'opportunité vers le bas, puis effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour ajouter un membre d'équipe, cliquez sur Ajouter des utilisateurs.
- Pour mettre à jour les informations d'un membre d'équipe, cliquez sur Modifier les utilisateurs.

3 Dans la page Equipe de Opportunité - Modifier les utilisateurs :

- a** Pour chaque membre d'équipe, renseignez les champs requis, notamment le champ % de répartition.
- b** (Facultatif) Cliquez sur le bouton Répartir afin de distribuer le pourcentage de répartition équitablement entre les membres de l'équipe.
- c** (Facultatif) Cliquez sur le bouton Rafraîchir les totaux afin de recalculer le chiffre d'affaires réparti et les totaux.

REMARQUE : Les boutons Rafraîchir les totaux et Répartir ne sont visibles que si l'option Activer la répartition du chiffre d'affaires de l'opportunité est sélectionnée dans le profil de votre société (reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112)).

4 Sauvegardez l'enregistrement.

Champs des équipes d'opportunité

Le tableau suivant décrit certains des champs des équipes d'opportunité.

Champ	Commentaires
% de répartition	Ce champ présente le pourcentage de chiffre d'affaires de chacun des membres de l'équipe. Par défaut, la valeur définie pour le propriétaire de l'opportunité est 100 % et celle des autres membres de l'équipe est 0 %.

Champ	Commentaires
Répartir le chiffre d'affaires	Il s'agit d'un champ calculé en lecture seule. Le chiffre d'affaires réparti est calculé en multipliant le chiffre d'affaires de l'opportunité par le pourcentage de répartition (%).
Rôle de l'utilisateur	Sélectionnez une option qui définit la relation entre le membre de l'équipe et l'équipe d'opportunité. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Opportunités - Accès	Désigne l'accès d'un membre de l'équipe à l'enregistrement Opportunité. Il s'agit d'un champ obligatoire.

A propos des équipes d'opportunité

Pour certains types d'enregistrement, tels que des comptes, des interlocuteurs et des opportunités, vous pouvez permettre à une équipe d'utilisateurs de partager un enregistrement. Pour ce faire, vous ajoutez d'abord l'utilisateur à l'équipe pour l'enregistrement sélectionné. Vous indiquez ensuite le niveau d'accès de l'utilisateur sur l'enregistrement et les enregistrements liés spécifiés.

Tenez compte des points suivants concernant les équipes d'opportunité, les équipes de compte et l'accès aux enregistrements Opportunité :

- Si vous cochez la case Activer héritage équipe parent de la page Profil de la société, les membres de l'équipe chargée du compte sont automatiquement ajoutés à une équipe d'opportunité lorsque l'opportunité est liée au compte (de même, les membres de l'équipe chargée du compte peuvent automatiquement devenir membres d'une équipe de l'interlocuteur lorsque ce dernier est lié à un compte).
- Si vous ne souhaitez pas qu'un utilisateur soit ajouté automatiquement à l'équipe d'opportunité lorsque l'enregistrement de l'opportunité est lié à un compte, assurez-vous que la case Activer héritage équipe parent de la page Profil de la société n'est pas cochée. Cette option empêche l'ajout automatique du membre de l'équipe chargée du compte à l'équipe d'opportunité.

Vous pouvez ajouter des utilisateurs aux équipes d'opportunité en procédant comme suit :

- En cliquant sur le bouton Ajouter des utilisateurs sur la page Détails de l'enregistrement.
- En utilisant le gestionnaire d'affectation. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos des règles d'affectation](#) (page 1402).
- En utilisant des groupes. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Gestion des groupes](#) (page 1346).

Pour qu'un utilisateur n'ait pas accès à des opportunités liées à un compte, vous devez vous assurer que l'accès ne lui est pas accordé au moyen de l'une ou de plusieurs de ces méthodes :

- L'utilisateur n'est pas membre de l'équipe d'opportunité.

- L'utilisateur n'a pas de subordonné membre de l'équipe d'opportunité.
- L'utilisateur n'a pas été délégué par un autre utilisateur qui a accès aux opportunités.
- L'opportunité ne figure pas dans un livre dont l'utilisateur est membre, ni dans aucun de ses sous-livres.
- L'utilisateur n'a pas accès aux enregistrements Opportunité à partir des paramètres du rôle.
- L'option définie pour le niveau d'accès du type d'enregistrement pour l'opportunité liée au compte n'est pas Aucun accès ni Hériter - Principal.

Champs d'opportunité

Utilisez la page Opportunités - Modification pour ajouter une opportunité ou mettre à jour les détails relatifs à une opportunité existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une opportunité.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les informations d'opportunité dans les pages Liste d'opportunités et Opportunités – Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes déroulantes. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles que décrit le tableau suivant.

ATTENTION : Les informations que vous indiquez pour les opportunités peuvent affecter les prévisions de chiffre d'affaires de la société.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur l'opportunité	
Nom de l'opportunité	Nom de l'opportunité.
Compte	Compte lié à l'opportunité.
Opportunité parente	L'opportunité parent liée à cette opportunité.
Phase de vente	Phase du processus de vente, par exemple Lead qualifié, Vision en élaboration, Liste courte, Sélectionné, Négociation, Clôturée/Gagnée ou Clôturée/Perdue.
Etape suivante	Action suivante à accomplir pour l'opportunité.
Chiffre d'affaires	Montant du chiffre d'affaires de l'opportunité. La valeur par défaut, zéro, a un impact sur les prévisions du chiffre d'affaires de l'opportunité. REMARQUE : Toutes les valeurs par défaut ou valeurs par défaut ultérieures indiquées dans ce champ sont ignorées.

Champ	Description
Date de clôture	Date attendue de la clôture de l'opportunité. Par défaut, la date de clôture est définie à la même date que le champ Date de création. Si l'opportunité est clôturée à une autre date, vous devez modifier le champ Date de clôture, car la date de clôture est utilisée pour générer les prévisions.
Prévision	Si cette case est cochée, cela signifie que l'opportunité doit être incluse dans le calcul du CA prévisionnel.
Informations sur les détails des ventes	
Statut	Statut de l'opportunité, par exemple, En attente, Perdu ou Gagné.
Priorité	Niveau de priorité de l'opportunité, par exemple priorité élevée, moyenne et faible.
Source du lead	Catégorie de la source principale, par exemple Publicité, Courrier direct, E-mail, Événement - Séminaire, Événement - Salon, Événement - Autre, Liste - Acheté, Liste - Loué, Partenaire, Référence - Employé, Référence - Externe, Site Web ou Autre.
Campagne source	Campagne qui a généré l'opportunité. Si l'opportunité est créée via le processus de conversion des leads, ce champ est automatiquement renseigné à partir du champ Campagne de l'enregistrement Lead. Si l'opportunité est créée par un utilisateur, celui-ci peut entrer les informations dans ce champ.
% probabilité	<p>Pourcentage reflétant votre niveau de confiance quant à la clôture de cette transaction avec le chiffre d'affaires et à la date spécifiés. Le champ Pourcentage de probabilité prend par défaut une valeur associée à la phase de vente sélectionnée.</p> <p>Vous pouvez remplacer cette valeur par une autre qui correspond mieux à votre opportunité dans cette phase de vente. Cependant, lorsque la phase de vente change, le champ de probabilité prend par défaut la valeur de la nouvelle phase de vente.</p>
CA prévisionnel	Valeur en devise obtenue en multipliant la valeur du chiffre d'affaires par la valeur du pourcentage de probabilité. Plus le pourcentage dans le champ de probabilité est faible, plus la valeur attendue incluse dans le chiffre d'affaires prévisionnel est basse.
Raison gain/perte	Motif justifiant le gain ou la perte de l'opportunité, par exemple, Achats, Prix, Relation, Suivi des résultats, N° projet actuel, Pas de budget, Non qualifié, Emporté par un concurrent, Perdu en l'abs. décision ou Autre.
Informations complémentaires	
Modifié par	Nom de la personne qui a créé l'enregistrement Opportunité ou effectué la dernière mise à jour, suivi de la date et de l'heure de cette mise à jour.

Champ	Description
Titulaire	<p>Personne affectée à l'opportunité. En principe, le titulaire peut mettre à jour les détails de l'enregistrement, transférer l'enregistrement à un autre titulaire ou encore le supprimer. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter (ou au contraire d'étendre) l'accès d'un utilisateur.</p> <p>Cette valeur a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez (à partir des pages Rapports et Tableau de bord).</p> <p>Un seul titulaire est associé à chaque enregistrement. Il est toutefois possible de partager les enregistrements Opportunité avec d'autres utilisateurs par l'intermédiaire des pages Equipe de l'opportunité ou Equipe du compte. Pour obtenir des instructions, voir Partage d'enregistrements (Equipes) (page 94).</p>
Réaffecter une opportunité	<p>Indique que l'opportunité doit être réaffectée. Si l'administrateur de votre société a défini des règles d'affectation pour les opportunités, le fait de cocher ce champ active le gestionnaire d'affectations, qui traite à nouveau l'opportunité et l'affecte en fonction de ces règles.</p> <p>REMARQUE : La durée du processus de réaffectation des enregistrements varie en fonction de la complexité des règles définies pour votre société, du nombre d'enregistrements à réaffecter et de la charge du système. Pour les opportunités, elle dépend aussi du nombre de membres dans l'équipe d'opportunité et du nombre de comptes et d'interlocuteurs associés à l'enregistrement. Le nom du titulaire change lorsque l'enregistrement est réaffecté.</p>
Description	<p>Informations complémentaires sur l'opportunité. Par exemple, le produit qui suscite de l'intérêt et la quantité (500 pièces) et le compte (Acme Corp.) peuvent être inclus dans la description de l'opportunité. La limite est de 16 350 caractères.</p>

Prévisions

Les pages Prévision vous permettent de consulter, de modifier et de soumettre des prévisions. Une *prévision* est un cliché enregistré du chiffre d'affaires prévu sur une période donnée. Oracle CRM On Demand calcule les prévisions par trimestre et décompose ces informations par mois d'exercice.

Dans Oracle CRM On Demand, les prévisions permettent d'automatiser un processus qui est souvent manuel et parfois inexact. Les prévisions aident les sociétés à élaborer leurs stratégies de vente, à identifier leurs besoins à venir et à fournir aux responsables des informations exactes et actualisées sur les ventes escomptées et leur progression trimestrielle par rapport aux objectifs de ventes. Les commerciaux n'ont pas à rassembler de statistiques. Ils décident du moment auquel un enregistrement doit être inclus dans les prévisions. Le reste du processus est automatique.

Votre société peut baser ses prévisions sur l'un des éléments suivants :

- Le chiffre d'affaires des opportunités
- Chiffre d'affaires produit et quantités de produits liés aux opportunités
- CA du compte
- CA de l'interlocuteur

Les clichés de prévision enregistrent l'opportunité prévue, les informations sur le produit ou le CA ainsi que les totaux de prévision rectifiés pour vous permettre, ainsi qu'à vos responsables, de consulter et d'évaluer les tendances prévisionnelles. En outre, vous pouvez afficher les prévisions enregistrées pour examiner l'historique des opportunités sur lesquelles l'équipe travaille actuellement.

Votre société peut configurer une exécution hebdomadaire ou mensuelle des prévisions. Au début du jour spécifié (une minute après minuit dans le fuseau horaire de l'installation hôte), Oracle CRM On Demand génère automatiquement la prévision et affiche une alerte dans Ma page d'accueil. Après réception de cette alerte, vous pouvez consulter la prévision afin d'analyser le pipeline, la prévision et le chiffre d'affaires clôturé nouvellement calculés par rapport aux informations de quotas.

Une heure avant la génération de la prévision suivante, la prévision actuelle est automatiquement archivée, pour éviter qu'elle soit modifiée.

Utilisation de la page d'accueil Prévision

La page Prévisions - Page d'accueil constitue le point de départ pour gérer les prévisions. Cette page contient un récapitulatif des informations relatives aux prévisions qui vous concernent.

Vous pouvez limiter les enregistrements répertoriés dans la page Prévisions - Page d'accueil à l'aide de deux méthodes différentes :

- Identifiez des prévisions spécifiques en cliquant sur un en-tête de colonne pour trier les enregistrements en fonction de cette colonne, puis en cliquant sur une lettre dans la barre alphabétique pour afficher uniquement les enregistrements qui commencent par cette lettre. Vous pouvez également taper des caractères dans le champ texte, puis cliquer sur Atteindre pour trouver les enregistrements commençant par ces caractères. Cliquez sur le lien Tous pour afficher la liste complète des prévisions.
- Nombre d'enregistrements affichés. Définissez la valeur de ce champ pour afficher plus ou moins d'enregistrements dans la liste récapitulative.

La page Prévisions - Page d'accueil répertorie vos prévisions selon leur date de création. Les prévisions les plus récentes sont en haut de la liste. Un récapitulatif des informations importantes est également proposé :

- Statut correspond à l'état actuel de la prévision. Les prévisions terminées présentent le statut Actif. Une prévision dont le statut est Soumis indique que la prévision peut être passée en revue.
- Le chiffre d'affaires du pipeline correspond au chiffre d'affaires cumulé de tous vos enregistrements, que la case Prévision de chaque enregistrement soit cochée ou non ou quelle que soit la phase de vente. Le chiffre d'affaires du pipeline n'est pas applicable aux prévisions de CA de compte ou d'interlocuteur.

- Le chiffre d'affaires prévisionnel est égal au chiffre d'affaires total de tous les enregistrements dont la case Prévision est cochée.
- Le chiffre d'affaires clôturé correspond au chiffre d'affaires total pour toutes les opportunités ou au CA produit lorsque la phase de vente est définie sur Clôturée/Gagnée. Pour les chiffres d'affaires de compte et d'interlocuteur, si le champ d'état est défini sur Fermé l'enregistrement est inclut dans le calcul du chiffre d'affaires clôturé. Le chiffre d'affaires clôturé est reconnu pour le montant du CA qui correspond à la période de prévision basée sur les dates de d'ouverture/de clôture de l'enregistrement.

Gestion de prévisions

Pour gérer les prévisions, effectuez les tâches suivantes :

- [Consultation de prévisions](#) (page 263)
- [Actualisation des prévisions](#) (page 265)
- [Affichage et modification de prévisions à l'aide d'une devise différente](#) (page 266)
- [Affichage de l'historique des prévisions](#) (page 267)
- [Soumission des prévisions](#) (page 267)
- [Annulation de la soumission de prévisions](#) (page 268)
- [Gestion des quotas](#) (page 269)
- [Gestion des prévisions de votre équipe](#) (page 270)

REMARQUE : Les prévisions se basent sur les rôles d'utilisateur et les hiérarchies de rapports. Pour créer des prévisions, tous les utilisateurs ayant un rôle de prévision doivent posséder le statut Actif dans leur enregistrement d'utilisateur, sauf s'ils sont désignés par l'administrateur de la société, et l'option Responsable de leur enregistrement doit indiquer le responsable associé.

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

262 Aide en ligne d'Oracle CRM On Demand Release 19

- [Champs de prévision](#) (page 273)
- [Utilisation de la page d'accueil Prévision](#) (page 261)
- [Définition des utilisateurs](#) (page 1241)
- [Définition des quotas de ventes des utilisateurs](#) (page 1254)
- [Rapports](#) (page 763)

Consultation de prévisions

Les prévisions sont générées automatiquement sur une base hebdomadaire ou mensuelle, en fonction du processus de votre société. Vous recevez une alerte sur la page Ma page d'accueil chaque fois qu'une nouvelle prévision est générée. Après réception de la notification, vous pouvez consulter la prévision. Lorsque vous consultez une prévision, le récapitulatif des prévisions mensuelles est aligné à la définition du calendrier fiscal pour votre société. Si vous utilisez un calendrier fiscal de type 4-4-5, 5-4-4 ou personnalisé, les périodes de prévision de votre société ne correspondent pas obligatoirement à un calendrier grégorien. Par conséquent, si une opportunité a lieu au mois de juin calendaire, cela ne signifie pas qu'elle sera planifiée pour le mois de juin fiscal. Pour plus d'informations sur les calendriers fiscaux personnalisés, reportez-vous à la rubrique [A propos des calendriers fiscaux](#) (page 1131).

REMARQUE : Si vous utilisez des calendriers fiscaux personnalisés, les périodes de prévision se basent sur les années et les mois fiscaux définis par l'administrateur de votre société.

Pour consulter des prévisions

- 1 Cliquez sur l'onglet Prévisions.

La page Prévisions - Page d'accueil contient un récapitulatif des informations relatives aux prévisions, notamment le statut, le pipeline et le chiffre d'affaires clôturé. Vous pouvez trier le récapitulatif des prévisions par statut, date de prévision ou titulaire (responsables uniquement). Le pipeline n'est pas applicable au chiffre d'affaires prévisionnel du compte ou de l'interlocuteur.

- 2 Dans la section Prévisions - Page d'accueil, cliquez sur le lien Date de prévision correspondant à la prévision que vous voulez consulter.

- 3 Dans la page Prévisions - Détails, consultez les informations dans les sections suivantes :

- **Prévisions - Récapitulatif.** Cette section contient un récapitulatif des prévisions par mois et trimestre d'exercice. La liste Prévisions - Récapitulatif contient les informations suivantes : quota, chiffre d'affaires clôturé, % de quota, prévision, optimiste, pipeline et chiffre d'affaires prévisionnel. Vous pouvez trier le récapitulatif par mois.

Récapitulatif par mois de l'équipe. Cette section affiche une liste des prévisions pour chaque membre de l'équipe. Si vous êtes responsable, vous pouvez consulter les prévisions par mois, % de quota, montant, chiffre d'affaires clôturé, chiffres d'affaires optimiste, pipeline et date de dernière mise à jour en fonction de l'alias du titulaire (membre de l'équipe). Si vous zoomez sur une ligne spécifique d'un membre de l'équipe dans le récapitulatif, la page de détail des prévisions de l'utilisateur sélectionné s'affiche. Dans cette page, dans la section Mes opportunités, Mes chiffres d'affaires ou Mes produits, vous pouvez consulter le récapitulatif individuel du membre de l'équipe en terme de prévisions et de chiffre d'affaires prévisionnel.

REMARQUE : Pour les types de prévision de chiffre d'affaires de compte et d'interlocuteur, les sections récapitulatives n'incluent pas les prévisions pipeline, optimiste ou chiffre d'affaires prévisionnel.

- **Récapitulatif des produits de l'équipe.** (Type de prévision Produit de l'opportunité uniquement)
Cette section affiche une liste des produits prévisionnels pour chaque membre de l'équipe. Si vous êtes responsable, vous voyez la quantité fermée, la quantité prévue, la quantité du pipeline, le CA clôturé et le CA escompté par partenaire (membre de l'équipe), ainsi que le produit. Si vous explorez une ligne spécifique d'un membre de l'équipe dans le Récapitulatif des produits de l'équipe, la page de détail des prévisions correspondante pour l'utilisateur sélectionné apparaît. Vous voyez ici le récapitulatif des prévisions individuel et les quantités prévues par produit dans la section Mes produits.

REMARQUE : La page Prévisions - Détails ne contient que cinq enregistrements de votre équipe. Pour afficher la liste de tous les enregistrements, cliquez sur [Afficher la liste complète](#) sous la section Récapitulatif par mois de l'équipe.

- **Mes opportunités.** Si vous utilisez le type de prévision CA des opportunités, cette section s'affiche dans les détails de prévisions. Cette section répertorie les opportunités en cours et indique si l'opportunité est prévue. Elle affiche également pour chaque opportunité, et si ces éléments sont spécifiés, la date de clôture, le nom du compte, le chiffre d'affaires, la phase de vente en cours et l'étape suivante.
- **Mes CA.** Si vous utilisez le type de prévision Produit de l'opportunité, Compte ou Interlocuteur - Chiffre d'affaires, cette section apparaît dans le cadre des détails prévisionnels. Cette section répertorie les CA en cours et indique si l'enregistrement du chiffre d'affaires a été prévu par son propriétaire (indicateur de prévision sélectionné). Elle affiche également les dates de début et de clôture, le nom du produit, le montant du chiffre d'affaires et le nom du compte pour chaque enregistrement de chiffre d'affaires que vous entrez.

Des colonnes supplémentaires peuvent être affichées dans la section Mes chiffres d'affaires, en fonction du type de chiffre d'affaires en cours de prévision.

Pour les prévisions de CA du produit de l'opportunité, les colonnes suivantes sont affichées :

- Nom de l'opportunité
- Phase de vente

Pour les prévisions de CA de compte et d'interlocuteur, les colonnes suivantes sont affichées :

- Catégorie de produits
- Statut
- Nom de l'interlocuteur

- **Mes produits.** Si vous utilisez le type de prévision Produit de l'opportunité, cette section apparaît dans le cadre des détails prévisionnels. Une ligne est répertoriée pour chaque produit prévu avec la catégorie de produit, la quantité fermée, la quantité prévue, la quantité de pipeline, le chiffre d'affaires clôturé et le chiffre d'affaires escompté correspondants. Ces valeurs sont la somme de toutes les opportunités prévues dans le cadre des prévisions de l'utilisateur sélectionné. Pour afficher les opportunités prévues associées à un produit spécifique, cliquez sur le nom du produit.

REMARQUE : Si vous utilisez le type de prévision Produit de l'opportunité, vous pouvez également afficher toutes les opportunités prévues avec une catégorie de produit spécifique en cliquant sur le champ [Catégorie de produit](#).

Vous pouvez vérifier le type de prévision utilisé (basé sur le champ Type) dans la section d'information sur la prévision.

Affichage et modification de prévisions à l'aide d'une devise différente

La fonctionnalité de conversion de devise Afficher en permet de spécifier la devise que vous souhaitez utiliser pour votre prévision. Pour plus d'informations sur l'affichage et la modification de prévisions dans différentes devises, reportez-vous à la rubrique [Affichage et modification d'une prévision à l'aide d'une devise différente](#) (voir "[Affichage et modification de prévisions à l'aide d'une devise différente](#)" page 266).

Actualisation des prévisions

Les prévisions sont des clichés de données de chiffres d'affaires pour des périodes spécifiques. Lors de la mise à jour d'un enregistrement Opportunité ou Chiffre d'affaires, vous pouvez actualiser certaines valeurs de votre prévision actuelle non soumise, afin de tenir compte des dernières informations disponibles. Vous pouvez ensuite rectifier ces enregistrements dans la section Prévisions - Récapitulatif pour refléter de manière plus précise les chiffres d'affaires qui seront générés.

Mettre à jour les valeurs des enregistrements utilisés dans le calcul des montants prévisionnels, puis recalculer les totaux prévisionnels permet d'obtenir des prévisions plus cohérentes. La mise à jour des champs Chiffre d'affaires, Date de clôture, Phase de vente, Probabilité, Prévision, Quantité ou Statut peut avoir une influence sur votre prévision.

Pour mettre à jour les valeurs d'enregistrement et actualiser les montants prévisionnels

- 1** Cliquez sur l'onglet Prévisions.
La page Prévisions - Page d'accueil répertorie vos prévisions en fonction de leur date de création, les plus récentes étant affichées les premières.
- 2** Dans la section Prévisions - Page d'accueil, cliquez sur le lien Date de prévision correspondant à la prévision que vous voulez modifier.
- 3** Dans la section Mes opportunités, Mes chiffres d'affaires ou Mes produits de la page Prévisions - Détails, cliquez sur le lien Nom de l'opportunité, Date d'ouverture/de clôture ou Produit de l'enregistrement que vous souhaitez modifier.
- 4** Dans la page Détails correspondante, cliquez sur Modifier.
- 5** Dans la page de modification, mettez à jour les valeurs appropriées de l'enregistrement Opportunité ou Chiffre d'affaires, puis cliquez sur Enregistrer.
- 6** Revenez à la page Prévisions - Détails, puis cliquez sur le lien Rafraîchir dans la ligne de l'enregistrement.
- 7** Dans la page Prévisions - Détails, cliquez sur Consolidation.
Les totaux récapitulatifs prévisionnels sont mis à jour en fonction des enregistrements Opportunité ou Chiffre d'affaires modifiés.

REMARQUE : Pour capturer l'intégralité des mises à jour des enregistrements Opportunité ou Chiffre d'affaires dans le récapitulatif des prévisions, cliquez sur Consolidation.

L'activation de ce bouton entraîne le remplacement des rectifications précédentes des totaux récapitulatifs prévisionnels par les nouvelles valeurs issues des enregistrements Opportunité ou Chiffre d'affaires. Après avoir mis les enregistrements à jour, il peut donc être intéressant de rectifier le récapitulatif pour qu'il reflète plus précisément vos attentes en termes de ventes.

Rectification des totaux prévisionnels

Les commerciaux et responsables peuvent procéder à la rectification globale mensuelle de leur chiffre d'affaires prévisionnel en cours afin que la prévision générée automatiquement soit basée sur des valeurs fondées sur un jugement professionnel. Vous pouvez rectifier les champs récapitulatifs suivants :

- Prévion
- Optimiste

REMARQUE : Seul le titulaire de la prévision peut rectifier les totaux prévisionnels.

Pour rectifier les totaux prévisionnels

- 1 Cliquez sur l'onglet Prévisions.
- 2 Dans la section Prévisions - Page d'accueil, cliquez sur le lien Date de prévision de l'enregistrement de prévision que vous voulez rectifier.
- 3 Dans la section Prévisions - Récapitulatif, cliquez sur Modifier.
- 4 Dans la page Prévisions - Modification, saisissez les valeurs de chiffre d'affaires rectifiées dans les champs Prévion et Optimiste.
- 5 Cliquez sur Rafraîchir les totaux pour vérifier vos valeurs rectifiées, puis cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : Le chiffre d'affaires optimiste ne s'applique pas aux prévisions de chiffre d'affaires du compte ou de l'interlocuteur.

Affichage et modification de prévisions à l'aide d'une devise différente

La fonction de conversion Afficher dans la devise vous permet de spécifier la devise à utiliser pour afficher votre prévision. Par défaut, la prévision est affichée dans la devise de votre pays (devise par défaut sélectionnée dans votre profil utilisateur ou celle de votre entreprise). Vous pouvez également modifier des prévisions dans la devise sélectionnée si vous gérez des opportunités dans plusieurs zones économiques.

Si la prévision est modifiée pendant qu'elle est affichée en euros (EUR), l'utilisateur peut entrer des valeurs prévisionnelles en euros. Lorsque la prévision modifiée est enregistrée, elle est convertie et enregistrée à l'aide de la devise par défaut de la société.

Pour afficher une prévision à l'aide d'une devise différente

- 1 Cliquez sur l'onglet Prévisions.
- 2 Dans la section Prévisions - Page d'accueil, cliquez sur le lien Date de prévision correspondant à la prévision que vous voulez consulter.
- 3 Dans la page Prévisions - Détails, sélectionnez la devise dans la liste Afficher dans, sur la barre de titre Prévisions - Récapitulatif.

Par défaut, la valeur Afficher dans la devise indique la devise de votre profil d'utilisateur. Si cette dernière n'est pas définie, le sélecteur Afficher en indique la devise par défaut de votre entreprise. Toutes les devises actives de votre entreprise sont disponibles pour la sélection.

Lorsque vous sélectionnez une devise d'affichage, les valeurs de prévision sont converties de la devise de la prévision stockée (devise de l'entreprise) dans la devise d'affichage sélectionnée, à l'aide des taux de change valides pour la date de la prévision.

Si vous explorez un enregistrement de prévision ou sélectionnez une devise d'affichage pour laquelle aucun taux de change valide n'a été défini pour la date de la prévision, la prévision s'affiche alors dans la devise par défaut de votre société et un message d'information apparaît.

Affichage de l'historique des prévisions

Vous pouvez afficher un historique des prévisions pour déterminer les tendances dans le temps.

Pour afficher l'historique des prévisions

- 1 Cliquez sur l'onglet Prévision.
- 2 Dans la page Prévisions - Page d'accueil, cliquez sur l'en-tête de colonne correspondant au critère de tri des enregistrements.
- 3 Vous pouvez consulter les tendances des prévisions, du pipeline et du chiffre d'affaires clôturé.

Soumission des prévisions

La dernière étape de la création d'une prévision est la soumission au supérieur hiérarchique. Une fois que la prévision indique les montants que vous souhaitez inclure dans les prévisions de la société, vous pouvez la soumettre.

REMARQUE : Les responsables peuvent soumettre leurs prévisions pour leurs collaborateurs directs. Cette option doit être sélectionnée lorsque vous configurez la définition des prévisions. Si cette option n'est pas sélectionnée, les responsables ne peuvent pas soumettre leurs prévisions tant que tous leurs collaborateurs directs n'ont pas soumis les leurs.

Les prévisions soumises ne peuvent pas être modifiées. Si vous devez effectuer des modifications, votre supérieur ou un administrateur doit d'abord déverrouiller (annuler) l'enregistrement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Annulation de prévisions](#) (voir "[Annulation de la soumission de prévisions](#)" page 268).

Pour soumettre votre prévision

- 1 Cliquez sur l'onglet Prévisions.
- 2 Dans la section Prévisions - Page d'accueil, cliquez sur le lien Date de la prévision de l'enregistrement de prévision que vous voulez soumettre.
- 3 Dans la page Prévisions - Détails, cliquez sur Soumettre la prévision dans la barre de titre Prévisions - Récapitulatif.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Annulation de la soumission de prévisions](#) (page 268)
- [Définition de la génération de prévisions](#) (voir "[Configuration de la définition des prévisions](#)" page 1417)

Annulation de la soumission de prévisions

Si le propriétaire d'une prévision soumise souhaite modifier cette prévision, un supérieur ou un administrateur doit d'abord déverrouiller (annuler) l'enregistrement.

Pour annuler la soumission d'une prévision

- 1 Cliquez sur l'onglet Prévisions.
- 2 Dans la section Prévisions - Page d'accueil, cliquez sur le lien Date de la prévision de l'enregistrement de prévision que vous voulez déverrouiller.
- 3 Dans la page Prévisions - Détails, cliquez sur Annuler la soumission des prévisions.

Cette action permet de déverrouiller les prévisions pour permettre aux subordonnés directs de mettre à jour et de rectifier leurs prévisions avant de les soumettre de nouveau.

REMARQUE : Lorsque vous cliquez sur Annuler la soumission de la prévision, le statut de cette dernière redevient Actif.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Soumission des prévisions](#) (page 267)
- [Définition de la génération de prévisions](#) (voir "[Configuration de la définition des prévisions](#)" page 1417)

Gestion des quotas

Si l'administrateur de votre société n'est pas responsable de la définition de vos quotas, vous pouvez utiliser la page Modifier le quota pour créer et mettre à jour des quotas pour les différentes périodes de l'année. Ceci vous permet de comparer et de rectifier vos quotas par rapport aux prévisions. Vous pouvez également consulter l'historique de vos quotas ciblés pour chaque période de chaque année.

Après qu'un quota est créé, les valeurs de quota mensuel sont automatiquement répercutées dans la prévision une fois celle-ci générée. Tous les quotas actifs du mois sont additionnés et les totaux sont affichés dans la prévision. Si vous ne souhaitez pas qu'un quota figure dans votre prévision, affectez à son champ Statut la valeur Inactif, qui sera maintenu jusqu'à ce que vous soyez prêt à suivre ce quota.

Pour gérer votre quota

- 1 Quelle que soit la page où vous vous trouvez, cliquez sur le lien Ma configuration dans le coin supérieur droit.
- 2 Dans la page Infos personnelles - Page d'accueil, cliquez sur le lien Profil personnel dans la section Profil personnel.
- 3 Dans la page Profil personnel, cliquez sur le lien Mon profil dans la section Informations personnelles.
Mon profil vous permet de définir des quotas et des groupes de partage et de modifier la devise, la langue et le fuseau horaire.
- 4 Dans la page Infos personnelles - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Quotas, puis cliquez sur Nouveau quota.

Les quotas existants apparaissent dans la liste Quotas et peuvent être triés par année, par nom ou par statut. Si vous souhaitez modifier un quota de la liste, sélectionnez Modifier dans le menu de l'enregistrement de quota à modifier. Pour supprimer un quota de la liste, sélectionnez Supprimer dans le menu de l'enregistrement de quota à supprimer.
- 5 Dans la page Modifier le quota, renseignez les champs requis pour le nouveau quota :
 - a Sélectionnez l'année calendaire de début du quota.
REMARQUE : L'année sélectionnée sur cette page correspond à l'année calendaire et non à l'année fiscale, qui peuvent différer. Par exemple, l'année fiscale de votre société peut commencer le 1er avril et se terminer le 31 mars (de l'année calendaire suivante).
 - b Vérifiez que le statut est Actif.
 - c Entrez le nom du quota.
- 6 Entrez les informations de quota pour chaque mois. (Les champs de quota mensuels commencent par le premier mois de l'exercice de votre société.)
- 7 Enregistrez le quota.

Pour répartir un montant de quota total de manière égale sur tous les mois de l'année

- 1** Dans la page Infos personnelles - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Quotas, puis cliquez sur Nouveau quota.
- 2** Dans la page Modifier le quota, entrez les informations requises et vérifiez que le quota a le statut Actif.
- 3** Dans un des champs de mois, entrez le montant de quota total pour l'année, puis cliquez sur Somme.
Le montant apparaît dans le champ Quota total.
- 4** Cliquez sur Répartir.
Le montant total est réparti de manière égale sur les 12 mois de l'année et le montant réparti apparaît dans les champs associés à chaque mois.
- 5** Enregistrez le quota.
Le quota apparaît dans la liste Quotas.

Gestion des prévisions de votre équipe

Si vous êtes responsable, vous pouvez :

- Consulter et rectifier les prévisions de votre équipe
- Voir toutes les opportunités dont votre équipe est titulaire
- Annuler la soumission d'une prévision pour permettre à un membre de l'équipe de la rectifier

Votre équipe est constituée de tous les employés associés aux rôles dont vous êtes le supérieur hiérarchique. La hiérarchie des rôles est définie dans Administration utilisateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Définition des utilisateurs](#) (page 1241).

Pour consulter les prévisions et les opportunités correspondant à votre équipe

- 1** Cliquez sur l'onglet Prévisions.
- 2** Dans la section Prévisions - Page d'accueil, cliquez sur le lien Date de prévision dans l'enregistrement de prévision.
La page Prévisions - Détails indique le récapitulatif des totaux de votre équipe, les totaux par mois de chaque membre de l'équipe et la date de la dernière mise à jour de la prévision.
- 3** Dans la page Prévisions - Détails, cliquez sur le lien Alias du titulaire du membre de l'équipe dont vous souhaitez voir la prévision.

CONSEIL : Si vous souhaitez afficher les récapitulatifs de prévisions de tous les membres de l'équipe, cliquez sur le lien [Afficher la liste complète](#).

La page Prévisions - Détails du membre demandé s'affiche. Dans cette page, vous pouvez consulter les totaux de prévisions et toutes les opportunités prévues pour ce membre, mais vous ne pouvez pas modifier ces informations car elles sont en lecture seule.

Page Prévisions - Détails

La page Prévisions - Détails affiche les informations de prévision du participant aux prévisions sélectionné. Cette page présente le récapitulatif de la prévision, qui répertorie le chiffre d'affaires prévu par mois fiscal, le quota utilisateur et le pourcentage de respect des objectifs correspondants, ainsi que la liste des opportunités, chiffres d'affaires et produits prévus associés à l'individu.

Les responsables peuvent également consulter le récapitulatif mensuel de leur équipe. Par conséquent, ils peuvent consulter leurs propres enregistrements prévisionnels détaillés et les enregistrements récapitulatifs de leurs subordonnés directs pour la période de la prévision.

Les mois fiscaux sont indiqués par leurs noms standard dans les sections Prévisions - Récapitulatif et Récapitulatif de l'équipe. Toutefois, la durée des mois est basée sur la définition du calendrier fiscal de votre société. Par exemple, le mois d'octobre peut commencer le 15 octobre et se terminer le 14 novembre.

Le tableau suivant décrit les tâches disponibles à partir de la page Prévisions - Détails.

Pour	Effectuez cette procédure
Modifier la devise d'une prévision affichée	Dans la page Récapitulatif des prévisions, sélectionnez la devise dans la liste Afficher dans.
Afficher l'ensemble des récapitulatifs prévisionnels de l'équipe	<p>Cliquez sur Afficher la liste complète dans la section Récapitulatif par mois de l'équipe. Cette section n'est disponible que si vous êtes un utilisateur de niveau Responsable.</p> <p>Cette section comporte une ligne détail par membre de l'équipe et par mois fiscal.</p>
Afficher tous les récapitulatifs des produits de l'équipe	<p>Cliquez sur Afficher la liste complète dans la section Récapitulatif des produits de l'équipe. Cette section n'est disponible que si vous êtes un utilisateur de niveau Responsable et que vous utilisez une prévision de quantité de produits.</p> <p>Cette section comporte une ligne détail par membre de l'équipe et par produit.</p>
Afficher les détails de prévision d'un utilisateur spécifique	Dans la colonne Alias du titulaire de la section récapitulative d'une équipe, cliquez sur le nom de l'utilisateur dont vous souhaitez consulter les détails de prévision.
Afficher tous les enregistrements Opportunité prévisionnels d'un utilisateur spécifique	<p>Cliquez sur Afficher la liste complète dans la section Mes opportunités. Cette section n'est disponible que si vous utilisez une prévision d'opportunité.</p> <p>Cette page affiche une ligne pour chaque enregistrement de chiffre d'affaires prévisionnel ainsi que la date de clôture, l'indicateur de prévision, le nom de l'opportunité, le nom de compte, le chiffre d'affaires, la phase de vente et l'étape suivante correspondants.</p>
Afficher tous les enregistrements de chiffre d'affaires prévisionnels d'un utilisateur spécifique	<p>Cliquez sur Afficher la liste complète dans la section Mes chiffres d'affaires. Cette section n'est disponible que si vous utilisez une prévision de chiffre d'affaires de produit, de compte ou d'interlocuteur.</p> <p>Cette page affiche une ligne pour chaque enregistrement de chiffre</p>

Pour	Effectuez cette procédure
	d'affaires prévisionnel ainsi que la date d'ouverture et de clôture, l'indicateur de prévision, le nom du produit, le nom de l'opportunité, le nom du compte, le chiffre d'affaires et la phase de vente correspondants.
Afficher tous les enregistrements de produit prévisionnels d'un utilisateur spécifique	<p>Cliquez sur Afficher la liste complète dans la section Mes produits. Cette section n'est disponible que si vous utilisez une prévision de quantité de produits.</p> <p>Cette page affiche une ligne pour chaque produit prévisionnel ainsi que la quantité fermée, la quantité prévisionnelle, la quantité du pipeline, le chiffre d'affaires clôturé et le chiffre d'affaires prévisionnel correspondants. Ces valeurs correspondent à la somme de toutes les opportunités prévisionnelles de l'utilisateur.</p>
Afficher toutes les opportunités prévisionnelles d'un utilisateur spécifique pour une catégorie de produit	Dans la colonne Catégorie du produit, cliquez sur la catégorie dont vous souhaitez afficher les produits prévisionnels. Cette page présente les valeurs spécifiques de chaque opportunité liée à la catégorie de produit sélectionnée, y compris la date de clôture, le nom de l'opportunité, les quantités individuelles et les montants des chiffres d'affaires.
Afficher toutes les opportunités prévisionnelles d'un utilisateur spécifique pour un produit	<p>Dans la colonne Nom du produit, cliquez sur le produit dont vous souhaitez consulter les opportunités prévisionnelles.</p> <p>Cette page présente les valeurs spécifiques de chacune des opportunités liées au produit sélectionné, y compris la date de clôture, le nom de l'opportunité, les quantités individuelles et les montants des chiffres d'affaires.</p>
Mettre à jour une opportunité prévisionnelle	<p>Dans la section Mes opportunités, Mes chiffres d'affaires ou Mon CA produit, dans les détails de la prévision, cliquez sur Nom de l'opportunité pour accéder aux détails de l'opportunité.</p> <p>Une fois les modifications enregistrées, retournez à la prévision en cliquant sur Retour à Prévisions - Détails, puis sur Rafraîchir.</p> <p>Les rectifications apportées aux enregistrements de détail de l'opportunité ne sont capturées dans la section du récapitulatif de la prévision que lorsque vous cliquez sur Consolidation.</p>
Consolider le chiffre d'affaires prévisionnel	<p>Dans la section Prévisions - Récapitulatif, cliquez sur Consolidation.</p> <p>Cliquer sur Consolidation met à jour (recalcule) les champs des totaux sur la base des mises à jour des opportunités.</p> <p>Toute rectification des montants du chiffre d'affaires prévisionnel est remplacée une fois cette opération effectuée.</p>
Mettre à jour les montants du chiffre d'affaires optimiste ou prévisionnel	<p>Dans la barre de titre Prévisions - Récapitulatif, cliquez sur Modifier.</p> <p>La page Prévisions - Modification s'ouvre. Rectifiez les montants, puis cliquez sur Enregistrer.</p>

Pour	Effectuez cette procédure
Soumettre une prévision	<p>Dans la barre de titre Prévisions - Récapitulatif, cliquez sur Soumettre la prévision.</p> <p>Le champ Statut Soumis est mis à jour. Il indique maintenant aux responsables que la prévision est prête à être passée en revue.</p>
Annuler la soumission d'une prévision	<p>Dans la section Prévisions - Récapitulatif, cliquez sur Annuler la soumission de la prévision.</p> <p>La prévision est déverrouillée. Son statut devient Actif, ce qui permet de la mettre à jour ou de la rectifier, puis de la soumettre à nouveau. Seul le responsable des rapports et l'administrateur de la société peuvent accomplir cette action.</p>

Champs de prévision

Les champs liés aux chiffres d'affaires prévisionnels (Quota, CA clôturé, % de quota, Prévision, Pipeline et CA prévisionnel) sont calculés automatiquement. Reportez-vous au tableau suivant pour plus d'informations sur ces champs.

Champ	Description
Optimiste	<p>(Facultatif) Ce champ représente une estimation optimiste du chiffre d'affaires qui sera généré par l'ensemble des opportunités ou des produits.</p> <p>Ce champ ne s'applique pas aux prévisions de chiffre d'affaires de compte ou d'interlocuteur.</p>
Chiffre d'affaires clôturé	<p>En lecture seule. Ce champ est calculé automatiquement. Si votre société base ses prévisions sur les opportunités, le chiffre d'affaires clôturé correspond au total des opportunités éligibles dont la phase de vente est clôturée/gagnée.</p> <p>Si votre société base ses prévisions sur les produits, le chiffre d'affaires clôturé correspond au total des enregistrements de chiffre d'affaires de produit éligibles pour la période et dont la phase de vente est clôturée/gagnée.</p> <p>Si votre société base ses prévisions sur les chiffres d'affaires de compte ou d'interlocuteur, le chiffre d'affaires clôturé correspond au total des enregistrements de chiffre d'affaires éligibles dont la phase de vente est clôturée.</p>
CA prévisionnel	<p>En lecture seule. Ce champ est une moyenne pondérée, correspondant à la valeur du champ CA potentiel multipliée par celle du champ Probabilité de l'opportunité.</p> <p>Ce champ ne s'applique pas aux prévisions de chiffre d'affaires de compte ou d'interlocuteur.</p>

Champ	Description
Prévision	<p>La valeur de ce champ est calculée lors de la génération de la prévision. Vous pouvez néanmoins la rectifier manuellement afin que la prévision prenne en compte des valeurs fondées sur votre jugement professionnel.</p> <p>Si la case Prévision est cochée dans un enregistrement Opportunité, la prévision correspond au total des opportunités pour la période prévisionnelle. Si cette même case est cochée dans un enregistrement de chiffre d'affaires, la prévision correspond au total des enregistrements de chiffre d'affaires pour la période prévisionnelle.</p>
Titulaire	Indique la personne titulaire ou responsable de la prévision. Cette information est générée par Oracle CRM On Demand.
Dernière mise à jour	Date de la dernière mise à jour de l'enregistrement prévisionnel du membre de l'équipe. La date de la prévision s'affiche par défaut. Si un utilisateur modifie, consolide, soumet une prévision ou en annule la soumission, ce champ indique la date de la dernière modification de l'enregistrement. Cette information est générée par Oracle CRM On Demand.
Pipeline	<p>En lecture seule. Ce champ est calculé automatiquement. Le pipeline correspond au total des enregistrements de chiffre d'affaires de produit ou d'opportunité pour la période prévisionnelle, quel que soit l'état de la case Prévision ou de la phase de vente de chacun des enregistrements.</p> <p>Ce champ ne s'applique pas aux prévisions de chiffre d'affaires de compte ou d'interlocuteur.</p>
Quota	En lecture seule. Chiffre d'affaires de vente cible pour la période prévisionnelle. Le quota peut être défini par chaque utilisateur ou par l'administrateur. Seuls les quotas actifs sont utilisés lors de la création de prévisions.
% quota	Ce champ est calculé automatiquement. Le pourcentage de quota correspond à la valeur du chiffre d'affaires clôturé divisée par celle du quota.
Statut	<p>Cette information est générée par Oracle CRM On Demand. Les valeurs possibles sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Actif. Oracle CRM On Demand attribue ce statut lorsque la génération de la prévision est terminée. ■ Soumis. Oracle CRM On Demand attribue ce statut lorsque vous cliquez sur Soumettre la prévision. L'enregistrement est verrouillé tant que le responsable ou l'administrateur de la société ne le déverrouille pas (annule la soumission). ■ En cours. Oracle CRM On Demand attribue ce statut lors de la génération de la prévision. ■ Incomplet. Oracle CRM On Demand attribue ce statut en cas d'erreur lors de la lecture, de l'association ou de la consolidation du chiffre d'affaires. Une prévision incomplète peut être générée en cas d'erreur de l'utilisateur, telle qu'un problème hiérarchique ou d'autres problèmes liés aux données.

Champ	Description
	<p>■ En attente. Oracle CRM On Demand attribue ce statut en cas d'échec du traitement des prévisions de votre société. Si l'administrateur de la société n'a pas reçu de notification par e-mail décrivant le problème lié aux prévisions, contactez votre Support clientèle.</p>

5

Planification commerciale

Cette rubrique présente les fonctions de planification commerciale d'Oracle CRM On Demand.

A propos de la planification commerciale

Oracle CRM On Demand prend en charge la gestion des comptes et des interlocuteurs. Il s'agit de gérer les profils du compte et des interlocuteurs associés et le compte et les relations de l'interlocuteur. Il s'agit également de créer un plan global permettant d'allouer efficacement le financement et les ressources associés à un compte.

Lorsque les équipes de ventes et de marketing passent d'une stratégie centrée sur le produit à une stratégie de vente basée sur le compte (ou sur le client), la vente de compte clé et la planification commerciale stratégique deviennent des facteurs clés de réussite. Les équipes de ventes et de marketing définissent les éléments suivants :

- Des perspectives d'opportunités commerciales
- Des objectifs stratégiques
- Des listes d'activités définies visant à permettre d'atteindre ces objectifs et gagner des opportunités
- Des objectifs stratégiques pour un compte entier
- Des objectifs tangibles avec la définition appropriée de la perspective d'opportunité

Oracle CRM On Demand prend en charge des stratégies et processus de ventes afin de gérer les comptes clés qui permettent aux équipes chargées des comptes de créer et gérer les éléments suivants :

- Plans commerciaux et d'engagement
- Objectifs connexes
- Opportunités
- Activités

REMARQUE : La fonctionnalité Plan commercial, Objectif, Compte du plan, Interlocuteur du plan et Opportunité du plan a été développée dans le contexte de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Cependant, tous les clients d'Oracle CRM On Demand peuvent accéder à cette fonctionnalité et l'utiliser. L'administrateur de votre entreprise peut l'activer pour que vous puissiez l'utiliser.

Scénarios de planification commerciale

Les rubriques ci-après fournissent des exemples d'utilisation de la fonctionnalité de planification commerciale d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité Oracle CRM On Demand d'une autre façon, en fonction de votre modèle commercial.

- [Scénario de gestion de plans pour un compte](#) (voir "[Scénario de gestion de plans pour un compte unique](#)" page 278) (centré sur un compte)
- [Scénario de gestion de plans pour un groupe de comptes ou de territoires](#) (page 279) (centré sur un compte)
- [Scénario de gestion des plans pour les interlocuteurs](#) (page 280) (centré sur un interlocuteur)
- [Scénario de gestion des plans pour les objectifs et les produits](#) (voir "[Scénario de gestion de plans de diffusion pour des objectifs et des produits](#)" page 281) (centré sur le produit)

Scénario de gestion de plans pour un compte unique

Ce scénario fournit un exemple d'utilisation de la fonctionnalité de planification commerciale d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité Oracle CRM On Demand d'une autre façon, en fonction de votre modèle commercial.

Dans ce scénario, un responsable de compte est chargé de gérer des plans pour les comptes uniques. Le responsable de compte utilise des fonctions sophistiquées pour gérer des comptes volumineux et complexes (par exemple, une société multinationale) par rapport à un compte simple (tel qu'une entreprise individuelle). Ce type de compte comporte plusieurs plans pour différentes périodes ou pour différents responsables au cours de la même période. Par exemple, un responsable de compte général ou un responsable de compte de produits spéciaux peuvent utiliser des plans différents.

Le responsable de compte effectue les tâches suivantes pour gérer les plans d'un compte :

- 1 Avant la période de planification, le responsable des comptes crée un plan commercial pour chaque compte. Ce plan établit les objectifs quantitatifs et qualitatifs de niveau supérieur du compte de la période associée. Un plan annuel et des plans enfant trimestriels sont généralement disponibles pour les comptes importants. La métrique principale du plan commercial est le chiffre d'affaires. En général, un plan destiné à un client important contient des plans enfant pour ses différentes unités opérationnelles et territoires, etc., mais tous les plans sont gérés comme un seul et même compte. Pour plus d'informations sur la création d'un plan commercial, voir [Plans commerciaux](#) (page 282).
- 2 Dans le processus d'approbation du plan commercial, le responsable des comptes change le statut du plan de Projet en Soumis. D'autres personnes clé vérifient et modifient le plan. Le responsable des comptes approuve le plan, en modifiant son statut en Final - Approuvé. A la fin de la période de planification, le responsable des comptes peut changer le statut en Expiré pour réduire le nombre de plans actifs.
- 3 Le responsable des compte complète les autres détails du plan commercial, notamment les objectifs, qui se situent à un niveau inférieur du plan. Par exemple, un objectif peut mener à un certain nombre de visites commerciales. Le responsable des comptes peut associer des activités et opportunités spécifiques à un plan commercial ou à un objectif. Pour plus d'informations sur la définition d'un objectif, voir [Objectifs](#) (page 288)).
- 4 Lorsque des opportunités de vente apparaissent, le responsable des comptes les saisit, en les associant au plan ou à l'objectif. Pour plus d'informations sur la configuration d'opportunités, voir [Opportunités](#) (page 240).

Pendant les activités de planification, le responsable du compte peut effectuer les tâches suivantes :

- Afficher les plans, les objectifs, les opportunités et les activités qui sont explicitement associés à un compte et aux éventuels interlocuteurs de compte associés
- Afficher les objectifs qui s'appliquent à tous les comptes
- Passer en revue continuellement les activités existantes et créer des activités et opportunités de suivi

Scénario de gestion de plans pour un groupe de comptes ou de territoires

Ce scénario fournit un exemple d'utilisation de la fonctionnalité de planification commerciale d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité Oracle CRM On Demand différemment, en fonction de votre modèle commercial.

Dans ce scénario, qui est une variante du [scénario de gestion de plans pour un compte unique](#) (page 278), un responsable de compte ou un commercial est chargé d'effectuer la planification commerciale de groupes de comptes. Ces groupes peuvent être, par exemple, le territoire d'un responsable de compte, une *brique* (ensemble de comptes et d'interlocuteurs situés dans la même zone géographique), une région plus large, un canal de distribution, un segment de marché ou un groupe de petits comptes qui ne justifient pas l'élaboration de plans individuels. En général, les utilisateurs qui utilisent le [scénario de gestion de plans pour un compte unique](#) (page 278) utilisent également ce scénario.

Le responsable des comptes ou des ventes effectue les tâches suivantes pour gérer les plans d'un groupe de comptes ou d'un territoire :

- 1** Avant la période de planification, le responsable des comptes crée un plan commercial pour chaque compte. Ce plan établit les objectifs quantitatifs et qualitatifs de niveau supérieur pour le compte de la période associée. En général, un plan annuel et des plans enfant trimestriels sont disponibles pour les comptes importants. La métrique clé de ce plan est le chiffre d'affaires. Il existe toujours des plans enfant trimestriels et mensuels pour la planification de niveau inférieur. Certains champs, tels que ceux relatifs aux interlocuteurs, peuvent rester vides. Les plans peuvent exister à plusieurs niveaux de la hiérarchie, tels qu'aux niveaux territoire, région et pays. Ils peuvent être créés par des relations récurrentes dans le type d'enregistrement Plan commercial. Le responsable des comptes crée d'abord le plan de niveau supérieur, de sorte que les autres membres du personnel puissent créer des plans enfant sous le plan parent de la hiérarchie. Pour plus d'informations sur la création d'un plan commercial, voir [Plans commerciaux](#) (page 282).
- 2** Au cours du processus d'approbation du plan commercial, le responsable du compte attribue au plan le statut Soumis à la place du statut Projet. D'autres personnes autorisées vérifient et modifient le plan. Le responsable du compte approuve le plan en lui attribuant le statut Final - Approuvé. A la fin de la période de planification, il peut lui attribuer le statut Expiré pour réduire le nombre de plans actifs.
- 3** Le responsable du compte complète les détails du plan commercial, notamment les objectifs qui se situent à un niveau inférieur du plan. Par exemple, un objectif peut mener à un certain nombre de visites commerciales. Le responsable du compte peut associer des activités et opportunités spécifiques à un plan commercial ou à un objectif. Pour plus d'informations sur la définition d'un objectif, voir [Objectifs](#) (page 288)).

Pendant les activités de planification, le responsable du compte peut effectuer les tâches suivantes :

- afficher les plans, les objectifs, les opportunités et les activités qui sont explicitement associés à un compte et aux éventuels interlocuteurs de compte associés ;
- afficher les objectifs qui s'appliquent à tous les comptes ;
- vérifier en permanence les activités existantes et créer des activités de suivi.

Scénario de gestion des plans pour les interlocuteurs

Ce scénario fournit un exemple d'utilisation de la fonctionnalité de planification commerciale d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité Oracle CRM On Demand différemment, en fonction de votre modèle commercial.

Dans ce scénario, un responsable de compte est chargé de gérer des plans pour les interlocuteurs, quel que soit le rapport entre cet interlocuteur et un compte. Par exemple, l'interlocuteur est un leader d'opinion de premier plan, un consultant ou un chercheur dont l'influence dépasse les comptes associés.

Le responsable de compte ou le chargé de liaison avec les entreprises effectue les tâches suivantes pour gérer le plan d'un interlocuteur :

- 1** Le responsable de compte crée un plan commercial pour chaque interlocuteur, avant la période de planification. Ce plan établit les objectifs de haut niveau de l'interlocuteur pour la période associée. Un plan annuel et, en principe, des plans trimestriels enfants sont disponibles, en particulier pour les interlocuteurs importants.

Les champs liés aux objectifs sont susceptibles de porter plus sur des objectifs qualitatifs que sur des objectifs de chiffre d'affaires. Il est peu probable qu'il existe une hiérarchie quelconque, semblable à celle des plans de compte qui correspondent au compte global, aux unités opérationnelles, etc. Pour plus d'informations sur la configuration d'un plan commercial, reportez-vous à la rubrique [Plans commerciaux](#) (page 282).
- 2** Dans le processus d'approbation du plan commercial, le responsable des comptes change le statut du plan de Projet en Soumis. D'autres personnes clé vérifient et modifient le plan. Le responsable des comptes approuve le plan, en modifiant son statut en Final - Approuvé. A la fin de la période de planification, le responsable des comptes peut changer le statut en Expiré pour réduire le nombre de plans actifs.
- 3** Le responsable du compte réalise les objectifs, notamment ceux qui se situent à un niveau inférieur du plan. Par exemple, un objectif peut mener à un certain nombre de présentations académiques. Le responsable du compte peut associer des activités et opportunités spécifiques à un plan commercial ou à un objectif. Pour plus d'informations sur la définition d'un objectif, reportez-vous à la rubrique [Objectifs](#) (page 288).
- 4** Lorsque des opportunités de vente apparaissent (par exemple, l'opportunité de présenter une conférence ou une recherche de financement), le responsable du compte les saisit, en les associant au plan ou à l'objectif. Pour plus d'informations sur la configuration d'opportunités, reportez-vous à la rubrique [Opportunités](#) (page 240).

Pendant les activités de planification, le responsable du compte peut effectuer les tâches suivantes :

- afficher les plans, les objectifs, les opportunités et les activités qui sont explicitement liés à un interlocuteur et aux comptes associés ;
- afficher les objectifs qui s'appliquent à tous les interlocuteurs ;
- passer continuellement en revue les activités existantes et créer des activités de suivi et des opportunités.

Scénario de gestion de plans de diffusion pour des objectifs et des produits

Ce scénario fournit un exemple d'utilisation de la fonctionnalité de planification commerciale d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité Oracle CRM On Demand différemment, en fonction de votre modèle commercial.

Dans ce scénario, un responsable de compte est chargé de gérer des plans commerciaux centrés plus particulièrement sur des plans, des objectifs et des produits. Les plans peuvent s'appliquer à un groupe de comptes étendu. Par exemple, pour un lancement de produit stratégique, le directeur des ventes ou le responsable marketing crée des plans et des objectifs commerciaux qui s'appliquent à tous les comptes (ou à un sous-ensemble de comptes appropriés), quels que soient les détails spécifiques à chacun des plans de compte.

Le directeur des ventes ou le responsable marketing avec l'approbation du directeur des ventes effectue généralement les tâches suivantes pour gérer le plan. La gestion du plan dépend de la façon dont les contrôles d'accès sont mis en place dans l'organisation de ces responsables.

- 1** Au début des périodes de planification annuelles et trimestrielles, le responsable marketing crée les plans commerciaux pour certaines initiatives marketing liées à des produits. Alors que l'organisation marketing peut posséder un système distinct pour la planification commerciale complète des produits, son utilisation, dans ce scénario, est réservée aux initiatives de haute priorité exigeant une attention particulière de la part de l'équipe de ventes. Les plans commerciaux établissent des objectifs quantitatifs et qualitatifs de niveau supérieur pendant la période associée. Il peut exister un plan annuel et des plans enfant trimestriels. En règle générale, les métriques clés des plans commerciaux incluent le chiffre d'affaires. Pour plus d'informations sur la création d'un plan commercial, reportez-vous à la rubrique [Plans commerciaux](#) (page 282).
- 2** Le responsable marketing peut faire passer le statut des plans commerciaux de Projet à Soumis. Les responsables concernés examinent modifient et approuvent les plans en remplaçant le statut par Final - Approuvé. A la fin de la période de planification, le responsable marketing change le statut du plan en Expiré pour réduire le nombre de plans inactifs.
- 3** Le responsable marketing ajoute des détails au plan, notamment les objectifs qui se situent à un niveau inférieur du plan ; par exemple, l'activation des échantillons ou l'exécution d'activités (appels et des visites spécifiques, etc.) Le responsable marketing peut associer les activités à un plan commercial ou aux objectifs. Pour plus d'informations sur la définition d'un objectif, reportez-vous à la rubrique [Objectifs](#) (page 288)).
- 4** Le responsable marketing applique le plan ou l'objectif à un groupe de comptes. Le plan peut s'appliquer à tous les comptes ou à un sous-ensemble de comptes appropriés pour un produit donné. Le responsable marketing associe le plan ou l'objectif commercial à chaque compte concerné. Le responsable de compte exécute et évalue le plan ou l'objectif commercial.

- 5** Lorsque des opportunités de vente apparaissent, le responsable des comptes ou le responsable marketing les saisit, en les associant au plan ou à l'objectif. Pour plus d'informations sur la configuration d'opportunités, reportez-vous à la rubrique [Opportunités](#) (page 240).

Tout en procédant aux activités de planification, le responsable de compte ou le responsable marketing peut effectuer les tâches suivantes :

- afficher les plans, les objectifs, les opportunités et les activités qui sont explicitement associés à un compte et aux éventuels interlocuteurs de compte associés ;
- afficher les objectifs qui s'appliquent à tous les comptes ;
- passer continuellement en revue les activités existantes et créer des activités de suivi et des opportunités.

Plans commerciaux

Utilisez les pages Plan commercial pour créer, mettre à jour et suivre les plans commerciaux pour les comptes, les interlocuteurs ou les produits. Un *plan commercial* permet aux organisations de vente de définir des objectifs stratégiques (par exemple, des chiffres d'affaires cibles) et des plans d'action pour atteindre ces objectifs, sous la forme d'objectifs, d'activités et d'opportunités.

Vous pouvez utiliser des plans commerciaux de plusieurs manières afin de tenir compte des processus de planification spécifiques à une société. Par exemple, vous pouvez créer des plans pour des comptes privés (par exemple, au niveau du siège social ou du territoire) ou pour un certain nombre de comptes (par exemple, tous les comptes du territoire d'un commercial). Vous pouvez créer des plans pour des interlocuteurs indépendamment de leur affiliation de compte, ce qui est utile pour gérer les relations avec les principaux leaders d'opinion, dont l'influence dans un secteur ou domaine s'étend au-delà de leur propre compte d'affiliation (par exemple, un médecin chercheur influent). Vous pouvez créer des plans pour des produits, par exemple, pour planifier le lancement d'un nouveau produit qui sera vendu à plusieurs comptes. Pour tous ces types de plan commercial, l'horizon de planification peut être à court ou long terme. Le type de plan commercial est basé sur des périodes de planification définies par la société, généralement des mois, des trimestres et des années.

Les utilisateurs peuvent créer des hiérarchies de plans commerciaux. Un plan commercial donné peut comporter plusieurs plans enfants. De plus, des objectifs peuvent être associés à un plan donné (pour plus d'informations sur les objectifs, voir [Objectifs](#) (page 288)). Un plan commercial définit des objectifs stratégiques de haut niveau, un chiffre d'affaires cible, par exemple. Toutefois, un objectif définit un objectif tactique, comme la réalisation d'un certain nombre de visites commerciales, ou l'atteinte d'un certain nombre de prescriptions dans un cabinet médical.

Les plans commerciaux vous permettent d'intégrer la gestion de la relation client aux tâches, workflows et prestations de planification commerciale, au cours du cycle de vie de planification. Un plan commercial prend en charge la création et la gestion de plans de compte, ce qui lui permet d'assurer la vente aux comptes et la gestion des ventes. Un plan commercial se compose d'informations générales sur le plan et inclut des objectifs, des opportunités et des activités de plan connexes. Ces informations de plan sont également associées à ces comptes car un plan commercial peut être créé pour un compte, par exemple, un parent de groupe du compte, et appliqué à un certain nombre d'autres comptes d'un groupe.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les plans commerciaux, il est possible que l'onglet Plan commercial soit exclu de votre configuration. Les plans commerciaux peuvent être provisionnés depuis les Objets personnalisés 04 à 40 en contactant le support clientèle.

Utilisation de la page d'accueil Plans commerciaux

La page d'accueil Plans commerciaux constitue le point de départ de la gestion de plans commerciaux.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de cette page. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un plan commercial

Vous pouvez créer un nouveau plan commercial en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Plans commerciaux récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de plan commercial](#) (page 286).

Utilisation des listes de plans commerciaux

La section Listes des plans commerciaux contient un certain nombre de listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements qui vous permettent de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau ci-après décrit les listes de plans commerciaux standard.

Liste des plans commerciaux	Filtres
Tous les plans commerciaux	Tous les plans commerciaux auxquels vous avez accès, quel que soit leur titulaire.
Plans commerciaux récemment modifiés	Tous les plans commerciaux dont vous êtes le titulaire, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des derniers plans commerciaux

La section Plans commerciaux récemment modifiés répertorie les derniers plans commerciaux que vous avez affichés.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

Ajout de sections dans la page d'accueil Plans commerciaux

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'ensemble ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Plans commerciaux :

- Plans commerciaux récemment créés
- Plans commerciaux récemment modifiés
- Mes plans commerciaux récemment créés
- Mes plans commerciaux récemment modifiés
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur la page d'accueil Plans commerciaux).

Pour ajouter des sections dans la page d'accueil Plans commerciaux

- 1 Dans la page d'accueil Plans commerciaux, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Plans commerciaux, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Cliquez ensuite sur Enregistrer.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les plans commerciaux, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Plans commerciaux](#) (page 282)
- [Champs de plan commercial](#) (page 286)
- [Gestion des plans commerciaux](#) (page 284)

Gestion des plans commerciaux

Pour des procédures pas à pas de gestion des plans commerciaux, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 94)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles

qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Paramètres du rôle d'utilisateur et des profils d'accès

Pour utiliser les pages Plan commercial, votre rôle utilisateur doit inclure les privilèges suivants :

- Gérer l'accès à la planification des affaires
- Gérer l'administration des périodes

En outre, les paramètres de niveau d'accès de votre profil doivent vous permettre d'accéder aux types d'enregistrement suivants :

- Plan commercial
- Objectif
- Compte du plan
- Interlocuteur du plan
- Opportunité du plan
- Période

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les plans commerciaux, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Plans commerciaux](#) (page 282)
- [Utilisation de la page d'accueil Plans commerciaux](#) (page 283)
- [Champs de plan commercial](#) (page 286)

Liaison d'enregistrements à des plans commerciaux

Vous pouvez lier des enregistrements supplémentaires au plan commercial en ajoutant des sections à la page Détails de l'enregistrement de plan commercial :

- Comptes du plan
- Interlocuteurs de plan
- Plans commerciaux
- Objectifs
- Opportunités du plan
- Activités

REMARQUE : Un plan commercial particulier business peut être lié à plusieurs éléments de toutes les entités ci-dessus. Les entités préfacées du terme *Plan* sont des entités spéciales qui permettent des relations plusieurs

à plusieurs. Un plan commercial, un objectif ou une activité peut être lié à un seul plan commercial parent. Toutefois, un compte de plan, un interlocuteur de plan ou une opportunité de plan autorise plusieurs plans commerciaux parents. L'autorisation de plusieurs plans parents permet la souplesse nécessaire entre ces entités et les plans commerciaux.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 699).

Pour lier des enregistrements à un plan commercial

- 1 Dans la page Plan commercial - Détails, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation des détails du plan commercial, cliquez sur les flèches pour ajouter une section pour l'enregistrement et organiser les sections dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Champs de plan commercial

Utilisez la page Plan commercial - Modification pour ajouter un plan commercial ou pour mettre à jour les détails relatifs à plan commercial existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un plan commercial.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier des plans commerciaux via les pages Plans commerciaux - Liste et Plans commerciaux - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après fournit des informations supplémentaires sur certains champs relatifs aux plans commerciaux.

Champ	Description
Informations importantes sur le plan	
Nom du plan	Nom du plan commercial. (Obligatoire.)
Période	<p>Indique la période pendant laquelle le plan commercial doit être réalisé. Une période de planification est déterminée par le calendrier fiscal de la société, lequel est défini par l'administrateur de la société.</p> <p>Une période peut correspondre à un exercice, un trimestre, un mois ou une semaine ; par exemple, Trimestre fiscal 1 2010. Les périodes disponibles dépendent de la définition du calendrier fiscal de votre société. Pour plus d'informations sur la définition d'un calendrier fiscal, voir A propos des calendriers fiscaux (page 1131).</p> <p>REMARQUE : Vous devez disposer du privilège Gérer l'administration des périodes pour</p>

Champ	Description
	sélectionner une période.
Période : Date de début	Date de début d'une période. Cliquez sur l'icône du calendrier pour sélectionner cette date.
Période : Date de fin	Date de fin d'une période. Cliquez sur l'icône du calendrier pour sélectionner cette date.
Type	Type du plan commercial. Sélectionnez-le dans la liste déroulante. Les types de plan possibles sont les suivants : Compte, Local, Régional, National, Segment de marché, Engagement ou Marque. (Obligatoire.)
Statut	Statut du plan commercial. Sélectionnez le statut actuel du plan commercial dans la liste déroulante. Les statuts de plan possibles sont les suivants : Projet, Soumis, Final - Approuvé, Actuel, Expiré, Futur, Attente. (Obligatoire.)
Titulaire	Titulaire du plan commercial ; il s'agit généralement du créateur du plan. Sélectionnez-le en cliquant sur l'icône de recherche.
Description	Description du plan commercial.
Nom de produit	Nom du produit associé à ce plan. Sélectionnez-le en cliquant sur l'icône de recherche.
Chiffre d'affaires du plan	Chiffre d'affaires escompté associé à ce plan.
Devise	Devise des montants monétaires de ce plan.
Date de conversion	Date appropriée pour convertir les montants des chiffres d'affaires locaux en devises utilisées au siège.
Compte	Le compte associé à ce plan commercial. Cliquez sur l'icône de recherche pour choisir un compte. Ce champ peut être utilisé lorsqu'une relation un à un existe entre le plan commercial et un compte spécifique. Si le plan commercial est associé à plusieurs comptes, utilisez l'entité d'intersection Comptes du plan pour créer la relation.
Analyse des points forts, points faibles, opportunités et menaces	
Points forts	Points forts concurrentiels associés à la réussite de ce plan. (Ce champ est limité à 240 caractères.)
Points faibles	Points faibles concurrentiels associés à la réussite de ce plan. (Ce champ est limité à 240 caractères.)
Opportunités	Perspectives d'opportunités commerciales associées à ce plan. (Ce champ est limité à 240 caractères.)
Menaces	Menaces potentielles susceptibles de limiter les opportunités commerciales associées à ce plan. (Ce champ est limité à 240 caractères.)
REMARQUE : Les champs ci-dessous sont disponibles avec Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition et peuvent ne pas être disponibles pour votre configuration. Si tel est le cas, contactez l'administrateur.	

Champ	Description
Compte partenaire titulaire	Nom du compte partenaire auquel appartient le titulaire du plan commercial.
Compte partenaire d'origine	Nom du compte partenaire à l'origine du plan commercial.
Compte partenaire principal	Nom du compte partenaire qui prend la tête des efforts fournis sur le plan commercial.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les plans commerciaux, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Plans commerciaux](#) (page 282)
- [Utilisation de la page d'accueil Plans commerciaux](#) (page 283)
- [Gestion des plans commerciaux](#) (page 284)

Objectifs

Utilisez les pages Objectif pour créer, mettre à jour et suivre les objectifs d'un plan d'affaires.

Un *objectif* est un but tactique que vous visez pour parvenir à un objectif stratégique de niveau supérieur d'un plan commercial. En général, vous créez un objectif associé à un plan commercial. Alors qu'un plan commercial établit un objectif de chiffre d'affaires annuel global pour un compte, un objectif établit un but tactique tel que la réalisation d'un certain nombre de visites commerciales (ou de prescriptions dans le domaine médical). Les objectifs constituent un niveau de planification intermédiaire entre les objectifs stratégiques de haut niveau avec des plans commerciaux et la planification de niveau inférieur avec des activités (visites et appels commerciaux) et des opportunités (opérations commerciales individuelles).

Il n'est pas nécessaire qu'un objectif soit relié à un plan d'affaires. Les organisations peuvent utiliser les objectifs de différentes manières. Tout comme les plans d'affaires, vous pouvez appliquer des objectifs à des comptes, des interlocuteurs ou des produits. Un objectif particulier peut comprendre plusieurs objectifs enfant. Vous pouvez définir des objectifs à court terme ou à long terme. Ces périodes dépendent des périodes de planification définies par la société (généralement des mois, des trimestres ou des années). Les objectifs ne sont pas aussi flexibles que les plans d'affaires. Un plan d'affaires peut être associé à plusieurs comptes et interlocuteurs, tandis qu'un objectif peut uniquement être lié à un seul compte et à un seul interlocuteur. En outre, une opportunité peut être associée à un seul objectif, alors qu'elle peut être associée à plusieurs plans d'affaires.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les objectifs, il est possible que l'onglet Objectif soit exclu de votre configuration. Les objectifs peuvent être provisionnés depuis les Objets personnalisés 04 à 40 en contactant le support clientèle.

Utilisation de la page d'accueil Objectif

La page d'accueil Objectifs constitue le point de départ pour gérer les enregistrements d'objectif.

REMARQUE : L'administrateur peut personnaliser la présentation de la page d'accueil Objectif. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un objectif

Vous pouvez créer un objectif en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Objectifs récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs d'objectif](#) (page 292).

Utilisation des listes d'objectifs

La section Listes des objectifs répertorie plusieurs listes filtrées. Celles-ci sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements qui permettent de limiter le nombre d'enregistrements à utiliser simultanément.

Le tableau suivant décrit les listes d'objectifs standard.

Liste des objectifs	Filtres
Tous les objectifs	Tous les objectifs auxquels vous avez accès, quel que soit leur titulaire.
Objectifs récemment modifiés	Tous les objectifs dont le champ Titulaire contient votre nom, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des objectifs récents

La section Objectifs récemment modifiés répertorie les objectifs que vous avez récemment modifiés.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Objectifs

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter tout ou partie des sections ci-après à la page d'accueil Objectifs :

- Objectifs récemment créés
- Objectifs récemment modifiés
- Mes objectifs récemment créés
- Mes objectifs récemment modifiés
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur votre page d'accueil Objectifs).

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Objectifs

- 1 Dans la page d'accueil Objectifs, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Objectifs, cliquez sur les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Cliquez ensuite sur Enregistrer.

Gestion des objectifs

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à des objectifs](#) (page 291)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 94)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Paramètres du rôle d'utilisateur et des profils d'accès

Pour utiliser les pages Objectif, votre rôle utilisateur doit inclure les privilèges suivants :

- Gérer l'accès à la planification des affaires
- Gérer l'administration des périodes

En outre, les paramètres de niveau d'accès de votre profil doivent vous permettre d'accéder aux types d'enregistrement suivants :

- Plan commercial
- Objectif
- Compte du plan
- Interlocuteur du plan
- Opportunité du plan
- Période

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les objectifs, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Objectifs](#) (page 288)
- [Utilisation de la page d'accueil Objectif](#) (page 289)
- [Champs d'objectif](#) (page 292)

Liaison d'enregistrements à des objectifs

Vous pouvez également lier les enregistrements suivants à un objectif en ajoutant des sections à la page Détails de l'enregistrement d'objectif :

- Objectifs
- Opportunités
- Activités

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 699).

Pour lier des enregistrements à un objectif

- 1 Dans la page Détails de l'objectif, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la mise en page des détails de l'objectif, cliquez sur les flèches pour ajouter une section pour l'enregistrement et organiser les sections dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Champs d'objectif

La page Objectif - Modification permet d'ajouter un objectif ou de mettre à jour les détails relatifs à un objectif existant. Cette page contient tous les champs disponibles pour un objectif.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier des objectifs dans les pages Liste d'objectifs et Objectif – Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour des enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après contient des informations complémentaires sur certains champs relatifs aux objectifs.

Champ	Description
Informations importantes sur un objectif	
Nom de l'objectif	Nom de l'objectif. (Obligatoire.)
Nom du plan	Plan commercial parent associé à l'objectif. Sélectionnez-le en cliquant sur l'icône de recherche.
Type	Fonction générale de l'objectif. Exemples : Notoriété, Niveau d'études, Relation, Nouvelle acquisition de compte, Augmenter la pénétration du compte, Essai de produit, Prime spéciale, Rétention de compte, Réponse concurrente. Sélectionnez le type dans la liste déroulante. (Obligatoire.)
Statut	Statut en cours de l'objectif. Exemples : Projet, Soumis, Final - Approuvé, Actuel, Expiré, Futur, En attente. Sélectionnez le statut dans la liste déroulante (Obligatoire.)
Nom du compte	Compte associé à l'objectif. Cliquez sur l'icône de recherche pour le sélectionner.
Nom de l'interlocuteur	Interlocuteur associé à l'objectif. Cliquez sur l'icône de recherche pour le sélectionner.
Nom de produit	Produit associé à l'objectif. Cliquez sur l'icône de recherche pour le sélectionner.
Période	<p>Une période définit le temps de réalisation d'un objectif. Elle est déterminée par le calendrier fiscal de la société, lequel est défini par l'administrateur de la société. (Obligatoire.)</p> <p>Une période peut correspondre à un exercice, un trimestre, un mois ou une semaine ; par exemple, Trimestre fiscal 1 2010. Les périodes disponibles dépendent de la définition du calendrier fiscal de votre société. Pour plus d'informations sur la définition d'un calendrier fiscal, reportez-vous à la rubrique A propos des calendriers fiscaux (page 1131).</p> <p>REMARQUE : Vous devez disposer du privilège Gérer l'administration des périodes pour sélectionner une période.</p>

Champ	Description
Période : Date de début	Date de début d'une période. Cliquez sur l'icône du calendrier pour sélectionner cette date.
Période : Date de fin	Date de fin d'une période. Cliquez sur l'icône du calendrier pour sélectionner cette date.
Informations sur la cible	
Chiffre d'affaires de l'objectif	Chiffre d'affaires cible pour l'objectif, par exemple, 1 000 000.
Devise	Devise du chiffre d'affaires (dollar US ou euro, par exemple). Cliquez sur l'icône de devise pour sélectionner la devise requise.
Date de conversion	Date appropriée pour convertir les montants des chiffres d'affaires locaux dans les devises utilisées par les sièges sociaux.
Audience cible	Groupe ou organisation cible de l'objectif ; par exemple, médecins spécialisés en cardiologie.
Cible de l'objectif	But ou résultat de l'objectif exprimé dans les unités de l'objectif ; par exemple, le nombre 1 000 représente 1 000 appels de clients.
Unités de l'objectif	Unité ou expression de la cible de l'objectif ; par exemple, unités de vente, nombre d'appels, dollars (\$), etc. Cliquez sur la liste déroulante pour sélectionner l'unité de l'objectif.
Informations complémentaires	
Description	Description de l'objectif.
Titulaire	Titulaire de l'objectif ; il s'agit généralement de l'auteur de l'objectif. Cliquez sur l'icône de recherche pour le sélectionner.

Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les objectifs, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Objectifs](#) (page 288)
- [Utilisation de la page d'accueil Objectif](#) (page 289)
- [Gestion des objectifs](#) (page 290)

Comptes du plan

Utilisez les pages Compte du plan pour créer et mettre à jour les comptes associés à des plans commerciaux, et en effectuer le suivi. Les *comptes de plan* établissent une correspondance entre des comptes et des plans commerciaux, vous permettant ainsi d'associer les uns aux autres. Un compte de plan permet d'associer

plusieurs plans commerciaux (par exemple, un plan pour la force de vente générale et un autre pour une force de vente spécialisée) à un seul compte. Un plan commercial couvre plusieurs comptes (par exemple, tous les comptes d'un territoire).

Certains utilisateurs peuvent choisir de ne pas interagir directement avec le type d'enregistrement compte de plan. Ils peuvent alors utiliser la page de détail du plan commercial ou du compte pour associer des comptes à des plans commerciaux. D'autres, en revanche, peuvent préférer utiliser directement le type d'enregistrement compte de plan.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les comptes de plan, il est possible que l'onglet Compte du plan soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Compte du plan

La page d'accueil Compte du plan constitue le point de départ de la gestion des comptes du plan.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de la page d'accueil Compte du plan. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un compte de plan

Vous pouvez créer un compte de plan en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Comptes du plan récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de compte du plan](#) (page 296).

Utilisation des listes de comptes du plan

La section des listes de comptes du plan contient des listes filtrées qui sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau ci-après décrit les listes standard des comptes du plan.

Liste des comptes du plan	Filtres
Tous les comptes du plan	Tous les comptes du plan auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire du compte du plan.
Comptes du plan récemment modifiés	Tous les comptes du plan dont le champ Titulaire contient votre nom, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies

avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des comptes du plan récents

La section Comptes du plan récemment modifiés répertorie les derniers comptes du plan que vous avez modifiés.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

Ajout de sections à la page d'accueil Compte du plan

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter la totalité ou une partie des sections suivantes à la page d'accueil Compte du plan :

- Comptes du plan récemment créés
- Comptes du plan récemment modifiés
- Mes comptes du plan récemment créés
- Mes comptes du plan récemment modifiés
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut rendre des rapports disponibles pour l'affichage dans la page d'accueil Compte du plan).

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Compte du plan

- 1 Dans la page d'accueil Compte du plan, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page d'accueil Compte du plan - Présentation, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page, puis cliquez sur Enregistrer.

Gestion des comptes de plan

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Paramètres du rôle d'utilisateur et des profils d'accès

Pour utiliser les pages Compte du plan, votre rôle utilisateur doit inclure les privilèges suivants :

- Gérer l'accès à la planification des affaires
- Gérer l'administration des périodes

En outre, les paramètres de niveau d'accès de votre profil doivent vous permettre d'accéder aux types d'enregistrement suivants :

- Plan commercial
- Objectif
- Compte du plan
- Interlocuteur du plan
- Opportunité du plan
- Période

Informations connexes

Pour consulter les informations connexes sur les comptes du plan, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Comptes du plan](#) (page 293)
- [Utilisation de la page d'accueil Compte du plan](#) (page 294)
- [Champs relatifs aux comptes du plan](#) (voir "[Champs de compte du plan](#)" page 296)

Champs de compte du plan

Utilisez la page Compte du plan - Modification pour ajouter un compte du plan ou mettre à jour les détails d'un compte du plan existant.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les comptes du plan dans les pages Comptes du plan - Liste et Détails du compte du plan. Pour plus d'informations sur la mise à jour des enregistrements, reportez-vous à la rubrique Mise à jour des détails d'un enregistrement.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après contient des informations complémentaires sur certains champs relatifs à un compte du plan.

Champ	Description
-------	-------------

Champ	Description
Informations importantes sur un compte du plan	
Compte	Compte Oracle CRM On Demand associé à cet enregistrement du compte du plan. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner le compte associé. (Obligatoire.) Pour plus d'informations sur les champs de compte, reportez-vous à rubrique Champs de compte (page 219).
Compte du plan principal	Activez cette case à cocher pour indiquer, le cas échéant, le compte principal à associer à un plan.
Plan commercial	Plan commercial associé à cet enregistrement Compte du plan. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner le plan commercial associé. (Obligatoire.)
Compte : Emplacement	Informations d'emplacement provenant du champ Emplacement de l'enregistrement du compte. Ce champ indique le type d'installation utilisé par le compte sur ce site, par exemple, un siège social. (Affichage uniquement.)
Compte : Priorité	Informations de priorité provenant du champ Priorité de l'enregistrement du compte. Ce champ indique la priorité du compte, par exemple, élevée, moyenne ou faible. (Affichage uniquement.)
Compte : Type de compte	Informations relatives au type de compte provenant du champ Type de compte de l'enregistrement du compte. Ce champ indique la relation du compte par rapport à la société, par exemple, prospect, client, partenaire ou concurrent. (Affichage uniquement.)
Compte : Référence	Informations de référence provenant de la case à cocher Référence de l'enregistrement du compte. Ce champ indique si le compte peut être utilisé comme référence pour des clients potentiels ou des commerciaux. (Affichage uniquement.)
Compte : Titulaire	Informations relatives au titulaire provenant du champ Titulaire de l'enregistrement de l'opportunité. Ce champ indique le pseudonyme du titulaire de l'enregistrement Compte. (Affichage uniquement.)

Informations connexes

Pour consulter les informations connexes sur les comptes du plan, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Comptes du plan](#) (page 293)
- [Utilisation de la page d'accueil Compte du plan](#) (page 294)
- [Gestion des comptes du plan](#) (voir "[Gestion des comptes de plan](#)" page 295)

Interlocuteurs du plan

Utilisez les pages Interlocuteur du plan pour créer et mettre à jour les interlocuteurs associés à des plans commerciaux, et en effectuer le suivi. Un *interlocuteur de plan* est un enregistrement qui vous permet d'associer des interlocuteurs à des plans commerciaux, chaque interlocuteur pouvant avoir plusieurs plans. Par exemple, vous pouvez avoir un plan pour une force de vente générale et un plan pour une force de vente spécialisée. En même temps, un interlocuteur de plan permet à un plan commercial de couvrir plusieurs interlocuteurs, par exemple, tous les interlocuteurs d'un territoire.

Certains utilisateurs peuvent choisir de ne pas interagir directement avec le type d'enregistrement interlocuteur de plan, mais d'utiliser la page de détail du plan commercial ou de l'interlocuteur pour associer des interlocuteurs à des plans commerciaux. D'autres, en revanche, peuvent préférer utiliser directement le type d'enregistrement interlocuteur de plan.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les interlocuteurs du plan, il est possible que l'onglet Interlocuteur du plan soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Interlocuteur du plan

La page d'accueil Interlocuteur du plan constitue le point de départ de la gestion des interlocuteurs du plan.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de la page d'accueil Interlocuteur du plan. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un interlocuteur de plan

Vous pouvez créer un interlocuteur de plan en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Interlocuteurs du plan récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de l'interlocuteur de plan](#) (voir "Champs de l'interlocuteur du plan" page 300).

Utilisation des listes d'interlocuteurs du plan

La section des listes d'interlocuteurs du plan contient des listes filtrées qui sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau ci-après décrit les listes standard d'interlocuteurs du plan.

Liste des interlocuteurs du plan	Filtres
Tous les interlocuteurs du plan	Tous les interlocuteurs du plan auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire du compte du plan.
Mes interlocuteurs du plan récemment modifiés	Tous les interlocuteurs du plan dont le champ Titulaire contient votre nom, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des interlocuteurs du plan récents

La section Interlocuteurs du plan récemment modifiés affiche les derniers contacts du plan qui ont été modifiés. Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

Ajout de sections à la page d'accueil Interlocuteurs du plan

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter la totalité ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Interlocuteurs du plan :

- Interlocuteurs du plan récemment créés
- Interlocuteurs du plan récemment modifiés
- Mes interlocuteurs du plan récemment créés
- Mes interlocuteurs du plan récemment modifiés
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut rendre des rapports disponibles pour l'affichage dans la page d'accueil Interlocuteurs du plan).

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Interlocuteurs du plan

- 1 Dans la page d'accueil Interlocuteurs du plan, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Interlocuteur du plan - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans la page. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Gestion des interlocuteurs de plan

Pour consulter les procédures pas à pas de gestion des interlocuteurs du plan communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options

des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Paramètres du rôle d'utilisateur et des profils d'accès

Pour utiliser les pages Interlocuteur du plan, votre rôle utilisateur doit inclure les privilèges suivants :

- Gérer l'accès à la planification des affaires
- Gérer l'administration des périodes

En outre, les paramètres de niveau d'accès de votre profil doivent vous permettre d'accéder aux types d'enregistrement suivants :

- Plan commercial
- Objectif
- Compte du plan
- Interlocuteur du plan
- Opportunité du plan
- Période

Informations connexes

Pour des informations connexes sur les interlocuteurs du plan, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Interlocuteurs du plan](#) (page 298)
- [Utilisation de la page d'accueil Interlocuteur du plan](#) (page 298)
- [Champs de l'interlocuteur du plan](#) (page 300)

Champs de l'interlocuteur du plan

Utilisez la page Interlocuteur du plan - Modification pour ajouter un interlocuteur du plan ou mettre à jour les détails relatifs à un interlocuteur du plan existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un interlocuteur du plan.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier des interlocuteurs du plan dans les pages Interlocuteur du plan - Liste et Interlocuteur du plan - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique Mise à jour des détails d'un enregistrement.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après contient des informations supplémentaires sur certains champs relatifs à l'interlocuteur du plan.

Champ	Description
Informations importantes sur l'interlocuteur du plan	
Interlocuteur	Interlocuteur Oracle CRM On Demand associé à cet enregistrement Interlocuteur du plan. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner l'interlocuteur associé. (Requis.) Pour plus d'informations sur les champs d'interlocuteur, reportez-vous à Champs d'interlocuteur (page 235).
Interlocuteur de plan principal	Cochez cette case si l'interlocuteur est l'interlocuteur principal du plan commercial.
Interlocuteur : Prénom	Information du champ Prénom de l'enregistrement Interlocuteur. (Lecture seule.)
Interlocuteur : Nom	Information du champ Nom de l'enregistrement Interlocuteur. (Lecture seule.)
Interlocuteur : Compte	Compte associé à l'interlocuteur. (Lecture seule.)
Plan commercial	Plan commercial associé à cet enregistrement Interlocuteur du plan. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner le plan commercial associé. (Requis.)

Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les interlocuteurs du plan, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Interlocuteurs de plan](#) (voir "Interlocuteurs du plan" page 298)
- [Utilisation de la page d'accueil Interlocuteur du plan](#) (page 298)
- [Gestion des interlocuteurs de plan](#) (page 299)

Opportunités du plan

Utilisez les pages Opportunité du plan pour créer et mettre à jour les opportunités associées à un plan commercial, et en effectuer le suivi. Les *opportunités de plan* établissent une correspondance entre des opportunités et des plans commerciaux, permettant ainsi d'associer une opportunité à plusieurs plans commerciaux (par exemple, un plan pour la force de vente générale et un autre pour une force de vente spécialisée). Un plan commercial peut couvrir plusieurs opportunités à la fois.

Certains utilisateurs peuvent choisir de ne pas interagir directement avec le type d'enregistrement opportunité de plan, mais d'utiliser la page de détail du plan commercial ou de l'opportunité pour associer des opportunités à des plans commerciaux. D'autres, en revanche, peuvent préférer utiliser directement le type d'enregistrement opportunité de plan.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives aux opportunités du plan, il est possible que l'onglet Opportunités du plan soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Opportunité du plan

La page d'accueil Opportunité du plan constitue le point de départ de gestion des opportunités du plan.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de cette page. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'une opportunité de plan

Vous pouvez créer une opportunité de plan en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Opportunités de plans récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs d'opportunité de plan](#) (voir "[Champs Opportunité du plan](#)" page 304).

Utilisation des listes d'opportunités de plan

La section des listes d'opportunité du plan contient des listes filtrées qui sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau ci-après décrit les listes standard des opportunités du plan.

Liste des opportunités du plan	Filtres
Toutes les opportunités du plan	Toutes les opportunités du plan auxquelles vous avez accès, quel que soit leur titulaire.
Mes opportunités de plan récemment modifiées	Toutes les opportunités du plan dont le champ Titulaire contient votre nom, triées par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des opportunités du plan récentes

La section Opportunités du plan récemment modifiées affiche les dernières opportunités du plan qui ont été modifiées. Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

Ajout de sections à la page d'accueil Opportunité du plan

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter la totalité ou une partie des sections suivantes à la page d'accueil Opportunité du plan :

- Opportunités du plan récemment créées
- Opportunités du plan récemment modifiées
- Mes opportunités de plan récemment créées
- Mes opportunités de plan récemment modifiées
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut ajouter d'autres rapports dans la page d'accueil Opportunité du plan).

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Opportunité du plan

- 1 Dans la page d'accueil Opportunité du plan, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page d'accueil Opportunités du plan, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page, puis cliquez sur Enregistrer.

Gestion des opportunités du plan

Pour consulter les procédures pas à pas de gestion des opportunités du plan communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Paramètres du rôle d'utilisateur et des profils d'accès

Pour utiliser les pages Opportunité du plan, votre rôle utilisateur doit inclure les privilèges suivants :

- Gérer l'accès à la planification des affaires
- Gérer l'administration des périodes

En outre, les paramètres de niveau d'accès de votre profil doivent vous permettre d'accéder aux types d'enregistrement suivants :

- Plan commercial
- Objectif
- Compte du plan
- Interlocuteur du plan
- Opportunité du plan
- Période

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les opportunités du plan, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Opportunités du plan](#) (page 301)
- [Utilisation de la page d'accueil Opportunité du plan](#) (page 302)
- [Champs Opportunité du plan](#) (page 304)

Champs Opportunité du plan

Utilisez la page Opportunité du plan - Modification pour ajouter une opportunité du plan ou mettre à jour les détails d'une opportunité du plan existante.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier des opportunités de plan via les pages Opportunités - Liste et Opportunités du plan – Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique Mise à jour des détails d'un enregistrement.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après contient des informations complémentaires sur certains champs relatifs aux opportunités du plan.

Champ	Description
Informations sur les opportunités de plan	
Plan commercial	Plan commercial associé à cet enregistrement Opportunité du plan. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner le plan commercial associé. (Requis.) Pour plus d'informations sur les plans commerciaux, reportez-vous à la rubrique Plans commerciaux (page 282).
Opportunité	Opportunité dans Oracle CRM On Demand associée à cet enregistrement Opportunité du plan. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner l'opportunité associée. (Requis.)

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur les opportunités, reportez-vous à la rubrique Opportunités (page 240).
Opportunité : Compte	Compte associé à l'opportunité. (Lecture seule.)
Opportunité : Date de clôture	Date de clôture prévue associée à l'opportunité. (Lecture seule.)
Opportunité : Prévision	Si cette case est cochée, cela signifie que l'opportunité doit être incluse dans le calcul du CA prévisionnel. (Lecture seule.)
Opportunité : Titulaire	Information du champ Titulaire de l'enregistrement de l'opportunité. Le titulaire est la personne affectée à l'opportunité. (Lecture seule.)
Opportunité : Chiffre d'affaires	Chiffre d'affaires potentiel associé à l'opportunité. (Lecture seule.)

Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les opportunités du plan, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Opportunités du plan](#) (page 301)
- [Utilisation de la page d'accueil Opportunité du plan](#) (page 302)
- [Gestion des opportunités du plan](#) (page 303)

6 Services et communications

Oracle CRM On Demand fournit les types d'enregistrement suivants pour les informations relatives aux services client.

- **Demandes d'assistance.** Ces pages permettent de gérer les demandes d'assistance émanant des clients pour des produits ou services.
- **Solutions.** Ces pages permettent de stocker les réponses apportées aux questions ou aux problèmes d'assistance usuels.
- **Communication.** Ces pages permettent de gérer les interactions avec les clients par le biais du centre d'appel (Oracle Contact On Demand).

Gestion de l'assistance et des communications

Procédures de gestion de l'assistance et des communications :

- 1 [Procédure de création d'une demande d'assistance](#) (page 307).
- 2 [Procédure de traitement d'une demande d'assistance](#) (page 308).
- 3 [Procédure de résolution d'une demande d'assistance](#) (page 308).
- 4 [Procédure de clôture d'une demande d'assistance](#) (page 308).

Les demandes d'assistance peuvent provenir d'appels entrants du client ou d'appels reçus par le biais d'Oracle CRM On Demand.

Procédure de création d'une demande d'assistance

Pour créer une demande d'assistance, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Vérifiez les informations sur le client et enregistrez le problème nécessitant une assistance.
- 2 Utilisez des scripts d'assistance afin d'appliquer de façon cohérente les procédures de la société, telles que l'identification et la réaffectation des problèmes.

Pour plus d'informations sur les scripts, reportez-vous à la rubrique [Utilisation de scripts de demandes d'assistance](#) (page 313).

- 3 Affectez des demandes d'assistance à des agents d'assistance (reportez-vous à la rubrique [Affectation de demandes d'assistance](#) (page 312)).

Procédure de traitement d'une demande d'assistance

Pour traiter une demande d'assistance, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Consignez les appels de suivi.
- 2 Consignez les tâches.
- 3 Consignez les notes afin d'enregistrer les actions effectuées pour aider le client.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'activités aux demandes d'assistance, reportez-vous aux rubriques [Création d'activités](#) (page 137) et [Champs d'activité](#) (page 163).

Procédure de résolution d'une demande d'assistance

Pour résoudre une demande d'assistance, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Recherchez la bibliothèque des solutions destinée à vous aider à résoudre les demandes de client (reportez-vous à la rubrique [Consultation de solutions](#) (voir "[Consultation des solutions](#)" page 322)).
- 2 Liez les solutions appropriées à la demande d'assistance et évaluez leur utilité de façon à gérer et à améliorer en permanence la bibliothèque (reportez-vous à la rubrique [Evaluation des solutions](#) (page 323)).
- 3 Utilisez des rapports prédéfinis ou personnalisés pour identifier les problèmes (reportez-vous à la rubrique [Exécution de rapports](#) (page 784)).
- 4 Exécutez une action immédiate pour les résoudre. Si vous ne trouvez pas de solution, ajoutez-en une dans la bibliothèque (reportez-vous à la rubrique [Gestion des solutions](#) (page 321)).

Procédure de clôture d'une demande d'assistance

Pour clôturer une demande d'assistance, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Enregistrez le résumé des activités.
- 2 Clôturez la demande d'assistance une fois qu'elle a été résolue. Reportez-vous à la rubrique [Clôture des demandes d'assistance résolues](#) (page 315).

Demandes d'assistance

Utilisez les pages Demande d'assistance pour enregistrer, suivre et traiter les demandes d'informations ou d'assistance émanant des clients. Une *demande d'assistance* contient toutes les informations détaillées relatives à une activité d'assistance donnée. Vous pouvez également utiliser une demande d'assistance pour capturer des informations complémentaires, telles que les solutions ou les activités requises pour résoudre la demande en question. Les représentants du service clientèle accèdent à un seul emplacement pour consulter toutes les informations relatives aux demandes d'assistance. Pour garantir qu'un enregistrement Demande d'assistance capture toute l'activité d'assistance, les modifications apportées aux enregistrements sont suivies via une piste d'audit. Pour plus d'informations sur le traitement des demandes d'assistance, reportez-vous à la rubrique [Gestion de l'assistance et des communications](#) (page 307).

Utilisation de la page d'accueil Demandes d'assistance

La page Demande d'assistance - Page d'accueil est le point de départ pour gérer les demandes d'assistance.

REMARQUE : L'administrateur de la société peut personnaliser la présentation de la page Demandes d'assistance - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Procédure d'une demande d'assistance

Vous pouvez créer un enregistrement Demande d'assistance en cliquant sur le bouton Nouveau de la section Mes demandes d'assistance ouvertes. Pour plus d'informations sur les demandes d'assistance, reportez-vous aux rubriques [Affectation de demandes d'assistance](#) (page 312) et [Champs des demandes d'assistance](#) (voir "Champs de demandes d'assistance" page 315).

Utilisation des listes de demandes d'assistance

La section Listes de demandes d'assistance affiche un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes de demandes d'assistance standard.

Liste de demandes d'assistance	Filtres
Toutes les demandes d'assistance	Aucun
Toutes les demandes d'assistance clôturées	Statut = Fermé
Toutes les demandes d'assistance réaffectées	Statut = Ouverte - Réaffectée

Liste de demandes d'assistance	Filtres
Toutes les demandes d'assistance ouvertes	Statut = Ouvert, Statut = Ouverte - Réaffectée
Toutes les demandes d'assistance récemment créées	Toutes les demandes d'assistance triées selon leur date de création
Toutes les demandes d'assistance récemment modifiées	Toutes les demandes d'assistance triées selon leur date de modification
Mes demandes d'assistance ouvertes	Statut = Ouvert (affiche les enregistrements contenant votre nom d'utilisateur dans le champ Titulaire)
Mes demandes d'assistance	Demandes d'assistance où figure votre nom dans le champ Titulaire

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage de toutes les demandes d'assistance ouvertes

Cette section affiche la liste des demandes d'assistance ouvertes, selon l'ordre dans lequel elles ont été créées. Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

Affichage des tâches liées aux demandes d'assistance

La section des tâches liées aux demandes d'assistance contient les tâches de demande d'assistance qui vous sont affectées, triées par date d'échéance, puis par priorité. Elle contient les informations suivantes :

- **Date d'échéance.** Date d'échéance de la tâche telle que définie par vous ou par votre responsable.
- **Priorité.** Priorité des tâches définie par vous-même ou par votre responsable, telle que 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible. La priorité des tâches est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut indique une priorité élevée l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible.

REMARQUE : Si l'administrateur de votre société a modifié les valeurs par défaut du champ Priorité, les flèches risquent de ne plus apparaître dans le champ Priorité des listes de tâches.

- **Objet.** Titre de la tâche. Cliquez sur le lien pour consulter la tâche.
- **Demande d'assistance.** Numéro attribué par le système pour identifier la demande de service.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste des tâches liées à la demande d'assistance.

Affichage des rapports de demande d'assistance ouverte

La section Analyse des demandes d'assistance ouvertes affiche les rapports de demande d'assistance par source, type de produit, nom utilisateur ou priorité. Vous pouvez cliquer sur une section du graphe ou un élément du tableau pour en afficher les détails et déterminer les actions nécessaires pour résoudre les problèmes immédiatement. Vous pouvez également modifier les catégories figurant dans la liste déroulante afin d'afficher les mêmes données sous une autre perspective.

Par exemple, vous pouvez :

- Utiliser cette analyse pour rester informé des demandes d'assistance ouvertes et réaffectées.
- Utiliser le filtre par type de produit pour connaître les types de produit qui génèrent le plus d'appels.
- Utiliser le filtre par nom utilisateur pour voir la répartition de la charge de travail au sein de l'équipe.
- Utiliser le filtre par priorité pour connaître le niveau des problèmes d'assistance signalés.

Pour découvrir les autres types d'analyse de l'assistance, accédez à la page Rapports - Page d'accueil.

Ajout de sections dans la page d'accueil Demandes d'assistance

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes ou une partie d'entre elles dans votre page Demandes d'assistance - Page d'accueil.

- Tâches associées aux demandes d'assistance
- Mes demandes d'assistance actuelles - Tâches liées (tâches dues ce jour).
- Autres sections de rapport (L'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur votre page Demandes d'assistance - Page d'accueil.)

Pour ajouter des sections dans Demandes d'assistance - Page d'accueil

- 1 Dans Demandes d'assistance - Page d'accueil, cliquez sur le lien Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Demandes d'assistance - Présentation de la page d'accueil, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des demandes d'assistance

Pour gérer les demandes d'assistance, effectuez les tâches suivantes :

- [Affectation de demandes d'assistance](#) (page 312)
- [Utilisation de scripts de demandes d'assistance](#) (page 313)
- [Ajout de solutions aux demandes d'assistance](#) (page 313)
- [Réaffectation de demandes d'assistance](#) (page 314)
- [Clôture des demandes d'assistance résolues](#) (page 315)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements](#) (page 119)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Affectation de demandes d'assistance

Lorsque vous créez une demande d'assistance, le champ Titulaire est vide. Vous pouvez affecter un titulaire manuellement ou, si votre société utilise le gestionnaire d'affectations Assignment Manager, le titulaire est affecté de manière automatique lors de l'enregistrement de la demande.

Si une demande d'assistance a déjà été affectée, vous pouvez la réaffecter en utilisant l'une ou l'autre des méthodes suivantes :

- Changez le nom du titulaire.
- Cochez la case Réaffecter le titulaire.
- Supprimez le nom du titulaire.

Le fait de cocher la case Réaffecter le titulaire ou de supprimer le nom du titulaire active le gestionnaire d'affectations, qui traite à nouveau la demande d'assistance et l'affecte en appliquant les règles définies par votre société.

REMARQUE : Si une demande d'assistance a le statut Fermé, elle est ignorée par le gestionnaire d'affectations et n'est pas réaffectée.

Le nom dans le champ Titulaire est changé lorsque vous sauvegardez l'enregistrement. Cependant, la durée du processus de réaffectation des enregistrements peut varier en fonction de la complexité des règles d'affectation de votre société, du nombre d'enregistrements à réaffecter et de la charge du système.

Pour affecter une demande d'assistance manuellement

- 1 Trouvez la demande d'assistance.

Pour obtenir des instructions sur la recherche de demandes d'assistance, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Liste de demandes d'assistance, placez le curseur dans le champ Titulaire, puis cliquez sur l'icône de recherche.
- 3 Dans la fenêtre de recherche, recherchez la personne, puis cliquez sur Sélectionner.

Utilisation de scripts de demandes d'assistance

L'administrateur société a peut-être défini des scripts d'évaluation afin de vous aider à recueillir des informations sur les demandes d'assistance (Scripts de visite) ou à évaluer la satisfaction des clients (Enquêtes de satisfaction client). Un script d'évaluation est un ensemble de questions qui vous permettent de recueillir des données sur vos clients. Vos réponses sont notées (score), pondérées, puis comparées à un seuil défini afin de déterminer la décision ou la mesure appropriée.

Avant de commencer. Pour vous permettre d'utiliser les scripts d'évaluation, votre rôle d'utilisateur doit être configuré pour autoriser l'accès aux enregistrements d'évaluation. Pour plus d'informations sur les paramètres requis, reportez-vous à la rubrique [A propos des scripts d'évaluation](#) (page 1650).

Pour utiliser un script de demande d'assistance

- 1 Sélectionnez la demande d'assistance voulue.
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes d'assistance, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Demande d'assistance - Détails, faites défiler la page jusqu'à la section Scripts d'appel ou Enquêtes de satisfaction client, puis cliquez sur Ajouter.
REMARQUE : Si la section recherchée n'est pas affichée, cliquez sur le lien Modifier la présentation, qui se trouve dans le coin supérieur droit de la page, puis ajoutez la section appropriée dans votre mise en page. Vous pouvez ajouter ces sections dans votre page uniquement si l'administrateur de la société les a définies.
- 3 Dans la fenêtre de recherche, recherchez le script approprié, puis cliquez sur Sélectionner. Vous pouvez utiliser les champs de filtre situés en haut de la fenêtre de recherche pour filtrer la liste des scripts.
- 4 Dans la fenêtre Scripts d'appel ou Enquête de satisfaction client, sélectionnez une réponse pour chaque question du script, puis cliquez sur Enregistrer.

La page Demandes d'assistance - Détail s'affiche de nouveau. Suivant le résultat du script, il est possible que certains champs de l'enregistrement soient mis à jour automatiquement.

Ajout de solutions aux demandes d'assistance

Vous pouvez ajouter une solution existante à vos demandes d'assistance. Pour plus d'informations sur les solutions, reportez-vous à la rubrique [Solutions](#) (page 317).

Pour ajouter une solution à une demande d'assistance

- 1** Sélectionnez la demande d'assistance voulue.
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes d'assistance, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2** Faites défiler la page Demandes d'assistance - Détails jusqu'à la section Solutions, puis cliquez sur Ajouter.
Une liste des solutions approuvées ou publiées s'affiche.
- 3** Pour limiter le nombre de solutions qui s'affichent, utilisez les options de filtrage pour lancer une recherche sur des mots-clés ou sur un ID de solution.
- 4** Cliquez sur Afficher un aperçu pour consulter les détails d'une solution et voir si elle répond à vos besoins.
- 5** Cliquez sur le lien Sélectionner en regard de chaque solution que vous souhaitez ajouter à votre demande d'assistance, puis cliquez sur OK.
- 6** En procédant comme indiqué ci-dessous, attribuez le statut En attente à la demande d'assistance et ne changez pas ce statut tant que le client ne vous aura pas confirmé que son problème est résolu :
 - a** Dans la page Demandes d'assistance - Détails, cliquez dans le champ Statut, puis sélectionnez le statut En attente dans la liste déroulante.
 - b** Cliquez sur la coche verte dans le champ Statut pour enregistrer la modification.

Réaffectation de demandes d'assistance

Vous pouvez réaffecter une demande d'assistance afin de mettre en évidence son caractère d'urgence.

Pour réaffecter une demande d'assistance

- 1** Dans la page Liste de demandes d'assistance, cliquez dans le champ Statut de la demande d'assistance que vous souhaitez réaffecter.
- 2** Sélectionnez Ouverte - Réaffectée dans la liste déroulante du champ.
- 3** Cliquez sur la coche verte dans le champ Statut pour enregistrer la modification.

Les règles de votre société définissent les mesures à prendre lorsqu'une demande d'assistance est réaffectée. Par exemple, l'administrateur a peut-être défini une règle de workflow qui envoie un e-mail ou génère une tâche lorsqu'une demande d'assistance est réaffectée.

Vous pouvez créer une liste filtrée pour afficher toutes les demandes d'assistance réaffectées auxquelles vous avez accès.

Clôture des demandes d'assistance résolues

Lorsque que vous avez fourni une réponse satisfaisante à la demande du client, vous pouvez clôturer la demande d'assistance.

Avant de commencer : Dans la page Demandes d'assistance - Détails, assurez-vous que la demande d'assistance est terminée en vérifiant les points suivants :

- Toutes les activités de la demande d'assistance ont le statut Terminé, ce qui signifie que vous avez assuré le suivi auprès de votre client.
- Si votre société utilise des solutions, l'enregistrement Demande d'assistance est lié à une solution qui indique la façon dont le problème a été résolu.

Pour clôturer une demande d'assistance résolue

- 1 Dans la page Liste de demandes d'assistance, cliquez dans le champ Statut de la demande d'assistance que vous souhaitez clôturer.
- 2 Sélectionnez Fermé dans la liste déroulante du champ.
- 3 Cliquez sur la coche verte dans le champ Statut pour enregistrer la modification.

Champs de demandes d'assistance

Utilisez la page Demande d'assistances - Modification pour ajouter une demande d'assistance ou mettre à jour les détails d'une demande d'assistance existante.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier des demandes d'assistance dans la page Liste de demandes d'assistance et dans la page Demandes d'assistance - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

La page Demandes d'assistance - Modification contient tous les champs d'une demande d'assistance, comme indiqué dans le tableau suivant.

REMARQUE : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes déroulantes. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles que décrit le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations sur l'interlocuteur	
N° de la DA	ID de la demande d'assistance Généré par le système.
Compte	Compte lié à la demande d'assistance.
Interlocuteur	Interlocuteur lié à la demande d'assistance.

Champ	Description
Tél. (bureau)	Numéro de téléphone professionnel de l'interlocuteur. Hérité de l'enregistrement Interlocuteur.
E-mail	Adresse e-mail de l'interlocuteur. Hérité de l'enregistrement Interlocuteur.
Informations sur les détails de l'assistance	
Catégorie	Catégorie de la demande d'assistance, comme Produit, Installation, Maintenance, Formation, Autre.
Cause	Motif de la demande d'assistance, comme Instructions peu claires, Besoins utilisat. - Formation, Problème existant, Nouvelle question et Autre.
Type	Type de la demande d'assistance comme Question, Problème, Demande d'amélioration, Autre.
Source	Biais par lequel la demande d'assistance a été reçue comme Téléphone, Web, e-mail, Télécopie.
Modifié par	Nom de la personne qui a créé ou mis à jour en dernier l'enregistrement de la demande d'assistance, suivi de la date et de l'heure de la mise à jour.
Priorité	Indication de la priorité, comme 1-Dès que possible, 2-Elevée, 3-Moyenne et 4-Faible.
Statut	Statut de la demande d'assistance comme Ouverte, En attente, Clôturée, Ouverte-Réaffectée, Annulée. Certaines listes et certains rapports filtrés utilisent le champ Statut pour déterminer les demandes d'assistance à inclure.
Date d'ouverture	Date et heure de création de la demande d'assistance. Généré par le système.
Date de fermeture	Date et heure auxquelles le statut de la demande d'assistance passe à Fermé. Généré par le système.
Titulaire	<p>Alias du titulaire de l'enregistrement. En principe, le titulaire peut mettre à jour les détails de l'enregistrement, transférer l'enregistrement à un autre titulaire ou encore le supprimer. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter (ou au contraire d'étendre) l'accès d'un utilisateur.</p> <p>Cette valeur a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez (à partir des pages Rapports et Tableau de bord).</p>
Réaffecter le titulaire	<p>Indique que la demande d'assistance doit être réaffectée. Si l'administrateur de votre société a défini des règles d'affectation pour les demandes d'assistance, le fait de sélectionner ce champ active le gestionnaire des affectations, qui traite de nouveau la demande d'assistance et l'affecte en appliquant ces règles.</p> <p>REMARQUE : Si vous cochez cette option, le nom du titulaire est changé lorsque vous sauvegardez l'enregistrement. Cependant, certaines tâches qui sont exécutées automatiquement, comme l'envoi d'une notification par e-mail, peuvent prendre plus ou moins de temps selon la complexité des règles</p>

Champ	Description
	d'affectation, le nombre d'enregistrements à réaffecter et la charge en cours du système.
Informations complémentaires	
Objet	Récapitulatif d'une demande d'assistance.
Description	Informations complémentaires sur la demande d'assistance. La limite est de 16 350 caractères.
Véhicule	Numéro d'identification du véhicule, si un véhicule est associé à la demande d'assistance.

Solutions

Utilisez les pages Solution pour créer, mettre à jour et suivre les solutions. Les *solutions* contiennent des informations sur la manière de résoudre un problème client. S'il gère une base de connaissances de solutions, votre commercial a accès à une base de connaissances centralisée qui l'aide à résoudre des problèmes client. En outre, cette base de connaissances s'étend chaque fois que l'utilisateur interagit avec des clients et crée de nouvelles solutions.

Oracle CRM On Demand suit l'utilisation des solutions et permet aux utilisateurs de les évaluer. Ces informations permettent aux organisations d'améliorer les solutions fournies aux clients et d'identifier les problèmes liés aux produits ou services. Les solutions fréquemment utilisées peuvent mettre en évidence un défaut de produit. Des évaluations de solutions déficientes peuvent révéler le besoin d'améliorer les solutions.

A propos de la gestion des solutions

Pensez à mettre en œuvre un processus comparable à celui présenté ci-après pour construire et gérer votre base de connaissances de solutions.

- 1 L'administrateur de la société importe vos solutions existantes dans l'application (optionnel).
- 2 Les agents de service et autres spécialistes ajoutent des projets de solution pour accroître le champ d'application et le niveau de précision de la base de connaissances.
- 3 Les responsables de l'assistance contrôlent, approuvent et publient les solutions.
- 4 Les agents notent les solutions existantes afin que les solutions les plus utiles soient proposées en premier.
- 5 Les responsables de l'assistance supervisent la base de connaissances des solutions afin de s'assurer qu'elle ne contient que des informations valides et actuelles.

Conseils en matière de meilleures pratiques pour la gestion d'une base de connaissances de solutions

Une bibliothèque de solutions bien organisée et évaluée par des pairs est un élément important pour la qualité de l'assistance que vous offrez à vos clients. Voici quelques conseils en matière de meilleures pratiques pour configurer et gérer votre base de connaissances de solutions.

1 – Importer les solutions existantes

Avant d'importer des solutions, comparez les informations de vos solutions existantes avec l'enregistrement Solution d'Oracle CRM On Demand. Vous devrez peut-être ajouter, renommer ou supprimer des champs de l'enregistrement afin de les faire correspondre aux informations que vous souhaitez importer.

Pour vous aider à planifier les modifications, vous pouvez utiliser le modèle personnalisé de configuration des champs, proposé à la page Outils et modèles du Centre de formation et de support. Ce document vous aidera à planifier et à suivre les modifications personnalisées que vous souhaitez apporter à l'application.

2 – Ajouter des projets de solution

Préparez des instructions pour la création des enregistrements de solution et transmettez-les aux personnes amenées à créer des projets de solution, comme les agents de service ou les spécialistes produit ou service. Attirez l'attention sur l'importance du champ Titre dans un enregistrement de solution. C'est un champ de recherche qui figure dans la plupart des listes et des fenêtres de recherche de solutions. Il permet aux agents de service d'identifier rapidement les solutions à leurs questions et problèmes.

À sa création, un enregistrement de solution a le statut Projet. Les projets de solution ne sont pas destinés à être ajoutés aux enregistrements de demandes d'assistance et tant qu'ils ne sont pas publiés, ils n'apparaissent pas dans la fenêtre de recherche de solution. Par conséquent, si un agent crée une demande d'assistance et entre un projet de solution pendant l'appel, il peut ajouter cette solution à la demande d'assistance, mais elle ne sera accessible aux autres agents qu'une fois publiée.

3 – Consulter, approuver et publier des solutions

Le processus d'approbation permet aux spécialistes identifiés de contrôler toutes les solutions avant qu'elles ne soient mises à la disposition des agents de service. Préparez des conseils pour la consultation et l'approbation de solutions afin d'être certain que toutes les solutions proposées sont valides, faciles à appliquer et efficaces.

Votre rôle doit inclure le privilège Publier les solutions, qui vous autorise à changer en Approuvé le statut d'une solution et à la publier. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Approbation et publication de solutions](#) (page 323).

4 – Evaluer des solutions

Demandez à vos agents de service de noter les solutions qu'ils utilisent et de les ajouter à leurs enregistrements de demandes d'assistance. Pour ce faire, il leur suffit de cliquer sur le bouton Evaluer la solution dans la page Solutions - Détails. Les solutions sont notées sur une échelle allant de 1 à 5. Si la solution est très efficace, elle est notée 5, si elle n'est ni efficace ni valide, elle est notée 1.

À chaque fois qu'une solution est notée, son score est recalculé et présenté dans l'enregistrement. Ces notes vous donnent des indications utiles pour le contrôle de qualité de la base de connaissances. Pour plus d'informations, voir [Evaluation des solutions](#) (page 323).

5 – Contrôler les solutions

Veillez à contrôler régulièrement votre base de connaissances de solutions afin que les informations et les instructions mises à la disposition des agents de service soient les meilleures et les plus récentes. Voici quelques recommandations :

- Affectez un titulaire à des aspects ou des types de solutions déterminés et demandez à chaque titulaire de consulter et de mettre à jour périodiquement les solutions qui leur ont été attribuées. Rendez chaque titulaire responsable de l'exactitude et de l'approbation de son domaine.
- Au fil du temps, il est possible que vos solutions deviennent obsolètes. Les solutions concernant des produits qui ne sont plus pris en charge en sont un exemple. Créez une liste de solutions en filtrant le champ Produit, par exemple, pour identifier ces solutions. Ensuite, utilisez la fonction Mise à jour en masse pour supprimer ces solutions du champ de la recherche.
- Ne supprimez pas une solution sauf s'il s'agit d'un doublon. Attribuez-lui plutôt le statut Obsolète. Les solutions obsolètes n'apparaissent plus dans la liste lorsque vous recherchez une solution à ajouter à une demande d'assistance. En revanche, elles restent accessibles dans les listes de la page Solutions - Page d'accueil.
- Consultez toutes les solutions ayant reçu une note faible. Pour les identifier, créez une liste personnalisée qui indique toutes les solutions publiées notées 1 ou 2.
- Utilisez les listes de solutions prédéfinies de la page Solutions - Page d'accueil pour voir les solutions les mieux notées et les plus actives. Cette vérification vous indique les aspects de votre bibliothèque que vous pouvez renforcer et développer.
- Examinez périodiquement les demandes d'assistance résolues et les évolutions qui se dégagent, et identifiez les principaux aspects des problèmes qu'il faut décrire plus précisément dans votre base de connaissances.

Utilisation de la page d'accueil Solution

La page Solutions - Page d'accueil est le point de départ pour la gestion des solutions.

REMARQUE : L'administrateur de la société peut personnaliser la présentation de la page Solutions - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un enregistrement de solution

Vous pouvez créer un enregistrement de solution en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes solutions récemment affichés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de solution](#) (voir "[Champs des solutions](#)" page 324).

Utilisation des listes de solutions

La section Listes de solutions affiche un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes de solutions.

Listes de solutions	Filtres
Solutions approuvées	Statut = Approuvé
Solutions publiées	Publié = Y
Solutions récemment créées	Toutes les solutions, triées selon leur date de création
Solutions récemment modifiées	Toutes les solutions, triées selon leur date de modification
Solutions à l'état de projet (visibles uniquement aux utilisateurs disposant du privilège Publier les solutions)	Statut = Projet
Solutions ayant une note élevée	Notes les plus élevées cumulées de toutes les personnes
Solutions les plus actives	Associées fréquemment aux demandes d'assistance
Toutes les solutions	Toutes les solutions, triées par ordre alphabétique de titre
Mes solutions récemment modifiées	Toutes les solutions que vous possédez, triées selon leur date de modification

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des solutions récemment affichées

La section Mes solutions récemment affichées présente les dernières solutions que vous avez consultées.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

Consultation des solutions les plus actives

Cette section indique les solutions qui ont été fréquemment liées aux demandes d'assistance. Un usage élevé peut signaler à une organisation d'assistance les aspects spécifiques d'un produit ou d'un service qui posent des problèmes aux clients. Les organisations peuvent intervenir en fournissant plus d'informations soit aux représentants du service d'assistance soit aux clients directement.

Affichage des solutions les mieux notées

Cette section indique les solutions ayant obtenu les notes les plus élevées après cumul de toutes les notes attribuées.

Ajout de sections à la page d'accueil Solution

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'une (ou l'ensemble) des sections ci-après à la page Solutions – Page d'accueil :

- Solutions récemment créées
- Solutions récemment modifiées
- Mes solutions récemment créées
- Mes solutions récemment modifiées
- Une ou plusieurs sections de rapport (L'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur votre page Solutions – Page d'accueil.)

La procédure ci-après indique comment ajouter des sections à la page Solutions – Page d'accueil.

Pour ajouter des sections à la page Solutions – Page d'accueil

- 1 Sur la page Solutions – Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Solutions – Page d'accueil, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter ou supprimer des sections et pour organiser ces dernières au sein de la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des solutions

Procédures de gestion des solutions :

- [Consultation des solutions](#) (page 322)
- [Approbation et publication de solutions](#) (page 323)
- [Evaluation des solutions](#) (page 323)
- [Ajout de livres à une solution](#) (page 324)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 106)

REMARQUE : Pour pouvoir mettre à jour des enregistrements de solution, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Publier les solutions.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs de solution](#) (voir "[Champs des solutions](#)" page 324)
- [Rapports](#) (page 763)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Consultation des solutions

Vous pouvez consulter les solutions les plus actives ou les solutions les mieux notées. Vous pouvez également consulter les informations complètes relatives à un enregistrement de solution.

Pour consulter les solutions les plus actives

- 1 Quelle que soit la page où vous vous trouvez, cliquez sur l'onglet Solutions.
- 2 Dans la section Solutions les plus actives, cliquez sur le lien de titre correspondant à la solution que vous voulez consulter.

Pour consulter les solutions ayant les évaluations les plus élevées

- 1 Quelle que soit la page où vous vous trouvez, cliquez sur l'onglet Solutions.
- 2 Dans la section Solutions à évaluation la plus élevée, cliquez sur le lien de titre correspondant à la solution que vous voulez consulter.

Pour consulter les informations relatives aux solutions

- 1 Sélectionnez la solution voulue.
Pour obtenir des instructions sur la sélection de solutions, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Vous pouvez consulter l'enregistrement de la solution dans la page Solutions - Détails.

Pour obtenir la description des champs, reportez-vous à la rubrique [Champs de solution](#) (voir "[Champs des solutions](#)" page 324).

Approbation et publication de solutions

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Publier les solutions.

Vous pouvez vérifier l'exactitude et le caractère complet des solutions. Vous pouvez ensuite approuver le projet et le publier en interne. Publier une solution en interne signifie la rendre accessible à tous les représentants du service clientèle, qui peuvent l'utiliser à leur convenance et la lier à des demandes d'assistance.

Pour approuver et publier une solution

- 1 Dans la page Solutions - Page d'accueil, cliquez sur le lien Solutions à l'état de projet.
- 2 Dans la page Solutions - Listes, sélectionnez la solution puis cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Solutions - Modification, changez le statut en Approuvé pour approuver la solution.
- 4 Pour publier la solution, sélectionnez la case à cocher Publié.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

Evaluation des solutions

Vous pouvez évaluer l'efficacité d'une solution aussi souvent que vous le souhaitez.

Pour attribuer une note aux informations d'une solution

- 1 Sélectionnez la solution voulue.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'une solution, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la barre de titre Solutions - Détails, cliquez sur le bouton Evaluer la solution.
- 3 Dans la page Solutions - Evaluation, sélectionnez dans la liste déroulante une note entre 1 et 5 (5 étant la meilleure note).
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.
La moyenne des évaluations des différents utilisateurs est calculée pour déterminer les solutions qui apparaissent dans la section Solutions à évaluation la plus élevée de la page Solutions - Page d'accueil.

Ajout de livres à une solution

Pour ajouter des livres à une solution, procédez comme suit. Lors de l'ajout d'un livre à une solution, vous pouvez modifier ou supprimer le livre. Cette procédure suppose que le type d'enregistrement Livres est affiché en tant qu'élément connexe sur la page Solution. Pour plus d'informations sur la personnalisation d'un élément connexe, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des éléments connexes](#) (page 1180).

Pour ajouter un livre à une solution

- 1 Dans la page Liste de solutions, ouvrez la solution que vous souhaitez.
 - 2 Dans la page Détail de la solution, cliquez sur Ajouter dans la section Livres de la page.
 - 3 Dans le Sélecteur de Livre, choisissez un livre à ajouter à la solution, puis cliquez sur OK.
- Pour plus d'informations sur les livres, reportez-vous à la rubrique [Gestion des livres](#) (page 1316).

Champs des solutions

Utilisez la page Solutions - Modification pour ajouter une solution ou mettre à jour les détails relatifs à une solution existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une solution.

REMARQUE : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes déroulantes. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations sur les détails de la solution	
ID de la solution	ID unique de la solution. Généré par le système.
Titre	Fonction de la solution. Ce champ obligatoire comporte 100 caractères au plus.
Statut	Etat de la solution, tel que Projet, Approuvé ou Obsolète. La valeur par défaut est Projet. Seuls les utilisateurs disposant du privilège Publier les solutions peuvent modifier cette information.
Publié	Indique que la solution est disponible pour usage interne. Seuls les utilisateurs disposant du privilège Publier les solutions peuvent modifier cette information.
Solutions - Evaluation	Note attribuée à la solution, de 1 à 5 (5 étant la meilleure note).

Champ	Description
Créé en externe	Alias de la personne qui crée l'enregistrement de la solution, suivi de la date et de l'heure de cette action. Généré par le système.
Modifié en externe	Nom de la personne qui crée ou met à jour l'enregistrement de la solution, suivi de la date et de l'heure de cette action. Généré par le système.
Informations complémentaires	
REMARQUE : Les champs ci-dessous sont disponibles avec Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition et peuvent ne pas être disponibles pour votre configuration. Si tel est le cas, contactez l'administrateur de la société.	
Approbation juridique	Indique que la solution a été juridiquement approuvée.
Approbation marketing	Indique que la solution a reçu une approbation marketing.
Enregistrement multifichier	Indique que la solution comprend plusieurs fichiers numériques. Une image de solution particulière peut comporter des fichiers distincts de photos, logos et autres composants d'une image plus grande.
Date d'expiration	Date après laquelle ce contenu ne doit pas être utilisé dans la Fourniture de contenu personnalisé. Sélectionnez-la à l'aide de l'icône du calendrier.
Date de sortie	Date après laquelle ce contenu peut être utilisé dans la Fourniture de contenu personnalisé. Sélectionnez-la à l'aide de l'icône du calendrier.
Statut de vérification	Indique si la solution peut s'afficher correctement. Lorsque les utilisateurs chargent des fichiers multimédias ou graphiques, ils les testent afin de s'assurer qu'ils s'affichent correctement, puis ils définissent le statut de vérification Réussite. Les valeurs sont : Non vérifié, Réussite ou Echec.
Type de pièce jointe pour fourniture de contenu personnalisé	Indique le type du fichier multimédia ou graphique joint : <ul style="list-style-type: none"> ■ Message. Le contenu peut s'adapter à une présentation. ■ Vignette. Le contenu est une version miniaturisée, compressée d'un enregistrement de message de plus grande taille.
Image vignette liée	Nom de l'autre enregistrement de solution qui fournit une version miniature de la solution de message principale. A chaque solution du type Message doit correspondre une solution du type Vignette.
Mode de répartition	Sélectionnez Publié pour distribuer automatiquement le contenu aux utilisateurs distants. La distribution dépend des droits des utilisateurs.
REMARQUE : Les champs ci-dessous sont disponibles par défaut pour toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.	
FAQ	Questions fréquemment posées au sujet de la solution.
Solutions - Détails	Informations supplémentaires sur la solution.

Communications

Utilisez les pages Communications ainsi que les sections Outils de communication et Contrôles vocaux de la barre d'actions pour gérer les interactions avec le client (appels téléphoniques, messages vocaux et e-mails). Les superviseurs peuvent aussi surveiller les agents en utilisant les mêmes zones de l'application.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas l'utilisation de Oracle Contact On Demand, il est possible que l'onglet Communications et ses sous-onglets soient exclus de votre configuration.

A propos de Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand permet d'utiliser la voix, les messages vocaux et les e-mails pour gérer les interactions avec les clients. Grâce à son intégration à Oracle CRM On Demand, chaque interaction avec un client est suivie et stockée à l'emplacement utilisé par votre société pour gérer les interlocuteurs, comptes, solutions, etc. Cette intégration vous permet d'exploiter les informations contenues dans la base de données de votre société afin de répondre aux questions des clients, d'actualiser les informations sur les interlocuteurs et d'analyser vos données.

Oracle Contact On Demand est un centre d'appel en ligne qui utilise les canaux suivants :

■ Voix

Oracle Contact On Demand permet d'établir des communications vocales en temps réel et utilise un routage basé sur les qualifications pour transmettre les appels à l'agent approprié. Les contrôles intégrés à l'interface permettent de recevoir des appels, de passer des appels sortants (externes) et internes (entre agents), de mettre un appel en attente, de mettre fin à un appel (raccrocher), de transférer un appel ou de participer à une téléconférence. Les fonctionnalités suivantes sont disponibles :

- **Appels entrants.** Permet de recevoir et d'utiliser un appel entrant via l'interface Oracle Contact On Demand dès lors qu'un téléphone est utilisé, à condition que vous soyez connecté à Oracle Contact On Demand.
- **Appels sortants.** Oracle Contact On Demand prend en charge les appels sortants nationaux et internationaux. Il est possible de procéder à des appels depuis la barre d'outils d'Oracle Contact On Demand.
- **Contrôle d'appel.** Tous les appels sont gérés via les sections Outils de communication et Contrôles vocaux de la barre d'actions, et le sous-onglet Appels de la page Communications - Page d'accueil. Les autres informations qui accompagnent l'appel (par exemple, nom et numéro de téléphone de l'appelant et appels vers le 800) s'affichent uniquement si cette fonctionnalité a été configurée.
- **Appels internes.** Vous pouvez contacter un autre agent ou un superviseur connecté à Oracle Contact On Demand en les sélectionnant dans la liste déroulante des utilisateurs actifs.
- **Routage basé sur les qualifications.** Les appels vocaux sont routés vers l'agent le plus qualifié pour gérer cet appel (défini par la sélection des touches via l'IVR).

- **Fenêtre de statistiques.** Fournit des statistiques en temps réel sur l'avancement des appels dans Oracle Contact On Demand. La fenêtre affiche l'état actuel des appels, la durée de cet état, le nombre d'appels dans la file d'attente et l'appel qui s'y trouve depuis le plus longtemps.
- **Cliquer pour composer.** Les appels sortants sont passés en cliquant sur le lien du numéro de téléphone dans les pages Détails ou Liste.
- **Contrôle du superviseur.** Les superviseurs peuvent enregistrer et écouter des appels téléphoniques préalablement enregistrés à des fins de contrôle de qualité. Par ailleurs, ils peuvent surveiller les agents en temps réel et exécuter des actions comme chuchoter, conseiller, intervenir, prendre le contrôle et déconnecter les agents.
- **Rappel.** Les administrateurs peuvent configurer Oracle Contact On Demand de sorte que l'appelant puisse patienter jusqu'à ce qu'un agent occupé se libère. L'appelant peut également être rappelé dès qu'un agent est disponible. Oracle Contact On Demand attribue à l'appel une place dans la file d'attente. Lorsqu'un agent est disponible, le serveur du centre d'appel rappelle automatiquement l'appelant sur son numéro de téléphone d'interlocuteur et le connecte à l'agent disponible. L'agent doit donc répondre à l'appel entrant.
- **Rappel Web.** Un rappel Web est similaire à un rappel classique. Toutefois, l'appelant saisit son numéro de téléphone sur le site Web de la société plutôt que de l'indiquer au téléphone. Par exemple, un client potentiel visite le site Web d'une société, indiquant au client de saisir son numéro de téléphone s'il souhaite être rappelé. C'est à un administrateur Oracle Contact On Demand de gérer cette fonction pour les clients. Pour plus d'informations sur la configuration de la fonction de rappel Web, reportez-vous au guide *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*.
- **Message vocal.** La **messagerie vocale d'Oracle Contact On Demand utilise un routage basé sur les qualifications pour transmettre les messages à l'agent approprié. Chaque société utilisant Oracle Contact On Demand définit quand et comment la messagerie vocale est proposée aux appelants. Le routage intelligent d'Oracle Contact On Demand garantit une réponse rapide aux clients qui laissent des messages vocaux, tout en offrant la même qualité et les mêmes priorités que les appels téléphoniques standard. L'agent écoute le message de l'appelant et le réaffecte, le cas échéant, à un autre agent ou à un autre groupe de travail. Il est possible d'accéder au message vocal via l'enregistrement Activité, même après le remplissage de son résumé. Les messages vocaux peuvent être réécoutés sur un lecteur multimédia local ou un téléphone.**

■ E-mail

Les e-mails sont routés vers la messagerie d'un agent en fonction du mot-clé qu'ils contiennent ou de la qualification de l'agent. Il est possible de répondre aux e-mails, de les supprimer et de les réaffecter à un autre agent ou un autre groupe de travail. Le nombre d'e-mails sur lesquels un agent peut travailler à la fois est limité. Pour connaître cette limite, l'agent clique sur Statistiques dans la barre d'actions et consulte la ligne Messages hors ligne.

A propos de l'IVR

Les canaux de voix et de messagerie vocale reposent sur l'IVR (réponse vocale interactive). L'IVR utilise la reconnaissance des touches et le routage basé sur les qualifications d'Oracle Contact On Demand.

La reconnaissance des touches permet au système IVR de prendre un appel, de passer un message préenregistré et d'inviter les clients à indiquer l'objet de leur demande, puis de les transférer vers l'agent approprié (par exemple, en appuyant sur la touche 1 pour Ventres). Si l'administrateur de votre société a configuré des écrans contextuels (screen pop) basés sur des invites IVR, les valeurs saisies par un appelant à l'aide d'un téléphone prenant en charge la reconnaissance des touches se substituent aux critères de

recherche décrits sous l'en-tête A propos de la mise en correspondance des enregistrements dans Oracle Contact On Demand. Les invites IVR prennent en charge uniquement les éléments suivants : le numéro de la demande d'assistance, le numéro de téléphone du domicile de l'interlocuteur et l'ID de la campagne.

Dans Oracle CRM On Demand, les numéros de demande d'assistance contiennent un tiret. Toutefois, lorsqu'un appelant saisit un numéro de demande d'assistance en réponse à une invite IVR, vous devez lui recommander d'utiliser un astérisque (*) pour représenter le tiret dans l'invite IVR.

REMARQUE : Le numéro de téléphone du domicile de l'interlocuteur ne figure pas dans la présentation standard de la page Interlocuteur.

A propos de la mise en correspondance des enregistrements dans Oracle Contact On Demand

Lorsqu'un agent reçoit une communication d'un client, Oracle Contact On Demand exécute la procédure suivante :

- 1 Recherche d'enregistrements existants dans la base de données Oracle CRM On Demand afin de localiser une correspondance dans les enregistrements Interlocuteur, Lead, Compte, Demande d'assistance et Campagne.

Pour les appels téléphoniques, l'application recherche les correspondances en fonction des éléments suivants :

- Numéro de téléphone de l'émetteur (numéro à partir duquel le client appelle). Cette information est enregistrée dans le champ Origine. Dans une campagne, le numéro de téléphone de l'émetteur est le numéro de téléphone de campagne composé par le client.

Pour les e-mails, l'application recherche les correspondances en fonction des éléments suivants :

- Adresse e-mail de l'émetteur. Cette information est enregistrée dans le champ Origine.

Pour que les enregistrements de campagne comprennent les champs de numéro de téléphone et d'adresse e-mail qui servent à déterminer les correspondances, l'administrateur de votre société doit personnaliser la page de présentation de la page Campagne - Détails afin d'y ajouter manuellement les champs E-mail de la campagne et N° de téléphone de la campagne.

Dans Oracle Contact On Demand, les demandes d'assistance sont associées à une activité uniquement si une invite IVR a été configurée pour cette activité. Par exemple, si l'administrateur de la société a configuré une invite IVR de sorte que l'appelant est invité à entrer un numéro de téléphone de domicile, Oracle Contact On Demand recherche uniquement un numéro de téléphone de domicile correspondant pour l'interlocuteur. Pour faire correspondre un numéro de téléphone de domicile d'un interlocuteur, l'administrateur de la société doit personnaliser la présentation standard de la page Interlocuteur - Détails de façon à inclure un champ destiné au numéro de téléphone de domicile de l'interlocuteur. Il doit ensuite renseigner ce champ avec un numéro de téléphone valide. Pour plus d'informations sur la personnalisation des présentations des pages, voir [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 1181).

- 2 Lorsque la recherche est terminée, un enregistrement Activité est créé pour la communication et associé à l'enregistrement correspondant.

Les résultats possibles d'une recherche sont les suivants :

- Si une seule demande d'assistance est trouvée, Oracle Contact On Demand associe l'enregistrement Activité à la fois à l'enregistrement Demande d'assistance et au compte principal

de la demande d'assistance. Oracle Contact On Demand associe également l'enregistrement Activité à l'interlocuteur de la demande d'assistance sauf s'il trouve une correspondance d'interlocuteur unique pour le numéro de téléphone.

- Si une seule correspondance d'interlocuteur est trouvée, Oracle Contact On Demand associe automatiquement l'enregistrement Activité à la fois à l'interlocuteur et au compte principal de l'interlocuteur.
- Si une seule correspondance de lead est trouvée, Oracle Contact On Demand associe automatiquement l'activité à la fois au lead et au compte principal du lead.
- Si aucun compte n'est associé à une correspondance d'enregistrement unique, Oracle Contact On Demand associe automatiquement le compte unique qui correspondait au numéro de téléphone, si un numéro de téléphone existe.
- Si une correspondance est trouvée, l'enregistrement concerné apparaît.
- Si plusieurs correspondances sont détectées pour un type d'enregistrement donné, Oracle Contact On Demand n'associe l'activité à aucun enregistrement pour ce type d'enregistrement.

REMARQUE : Vous devez disposer d'un accès sur un type d'enregistrement donné, faute de quoi, Oracle Contact On Demand ne peut associer aucune activité à ce type d'enregistrement.

REMARQUE : Lorsqu'un agent transfère un appel à un autre agent, une activité est créée pour l'agent à qui l'appel est transféré.

Gestion du centre d'appels

En tant que superviseur, vous avez besoin d'outils et d'informations pour vous aider à gérer efficacement votre centre d'appels. Vous avez besoin de connaître le nombre d'appels, d'e-mails et de messages vocaux que gère votre équipe. Vous devez vous interroger sur : la durée moyenne de traitement de chaque interaction, la durée d'attente pour les clients, etc. L'accès aux informations en temps réel concernant vos opérations peut vous aider à gérer votre centre d'appels et même à identifier précisément des possibilités d'amélioration individuelle pour les agents.

Outils du superviseur Oracle Contact On Demand

Oracle CRM On Demand et Oracle Contact On Demand proposent différents outils permettant de faciliter la gestion du centre d'appel. Toutes les communications avec les clients peuvent être suivies et associées aux enregistrements des clients. Cette fonction de suivi génère une base de données d'informations sur les opérations et les clients que vous pouvez consulter via des rapports et des analyses. Les outils de surveillance des agents peuvent également vous aider à les conseiller sur leurs performances.

Tableau de bord des communications

Le tableau de bord des communications indique des statistiques en temps réel sur les files d'attente de votre centre d'appels afin de faciliter l'analyse des performances.

- Cliquez sur l'onglet Tableau de bord, puis sélectionnez le tableau de bord des communications dans la liste déroulante. Cliquez sur Afficher.

- Affichez le nombre d'interactions avec les clients dans chacun des canaux de communication.
- Consultez les statistiques des groupes de travail pour faciliter l'analyse des volumes du centre d'appels et la gestion de votre force de travail.
- Cliquez sur le lien Rapports supplémentaires pour sélectionner un tableau de bord différent et voir d'autres analyses de services ou de ventes.

Rapports et analyses des communications

La page Rapports - Page d'accueil contient des liens vers des analyses prédéfinies et personnalisées, qui contribuent à faciliter la gestion du centre d'appels. Consultez régulièrement ces analyses afin d'identifier les tendances, les risques potentiels et les possibilités d'amélioration au sein du centre d'appels.

Oracle CRM On Demand Answers permet de créer des rapports personnalisés pour l'analyse des activités de communication générées par les interactions avec le centre d'appel. Lors de la création d'une analyse personnalisée :

- Utilisez le domaine des rapports Activités pour construire une analyse spécifique des communications.
- Développez le dossier Activité, puis le dossier Communications.
- Cliquez sur les noms des colonnes de données Oracle Contact On Demand pour les ajouter à votre analyse personnalisée.

Pour plus d'informations, voir [Rapports](#) (page 763).

Utilisation de la page d'accueil Communication

La page Communications - Page d'accueil constitue le point de départ pour gérer les interactions avec les clients.

Affichage des interactions avec les clients

La section Boîte de réception indique toutes les interactions avec les clients qui vous sont affectées pour le canal que vous avez choisi sous les sous-onglets (Appels, Messagerie vocale ou E-mail). Pour obtenir une description des champs (colonnes), voir [Résumé des activités de communication](#) (page 345). Vous pouvez déterminer la période durant laquelle la boîte de réception Page d'accueil - Communication affiche les activités en cours et terminées dans votre profil personnel. Pour plus d'informations, voir [Mise à jour des détails de vos informations personnelles](#) (page 682).

Utilisation de la section Listes des communications

La section Listes des communications présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les communications.

Cette liste d'activités	Affiche
Tous les anciens e-mails	Tous les e-mails présentés sont ouverts depuis plus de 24 heures.
Tous les anciens messages vocaux	Tous les messages vocaux présentés sont ouverts depuis plus de 24 heures.
Tous les rappels	Tous les rappels Web et les rappels que vous pouvez voir.
Tous les e-mails	Tous les e-mails entrants que vous pouvez voir.
Tous les appels entrants	Tous les appels entrants que vous pouvez voir.
Tous les e-mails entrants	Tous les e-mails entrants que vous pouvez voir.
Tous les appels sortants	Tous les appels sortants que vous pouvez voir.
Tous les e-mails sortants	Tous les e-mails sortants que vous pouvez voir.
Tous les transferts	Tous les transferts que vous pouvez voir.
Tous les appels vocaux	Tous les appels téléphoniques.
Tous les messages vocaux	Tous les messages vocaux.
Tous les rappels Web	Tous les rappels Web que vous pouvez voir.
Boîte de réception Mes communications	Toutes les interactions avec les clients qui vous sont affectées. Aucun nouvel e-mail ouvert (en cours de traitement) n'apparaît dans cette liste.
Ma boîte de réception d'appels	Les appels ouverts qui vous ont été affectés.
Ma boîte de réception de messages vocaux	Les messages vocaux ouverts qui vous ont été affectés.
Communications récemment terminées	Toutes les communications que vous venez de terminer.
Appels récemment terminés	Les appels que vous venez de terminer.
E-mails récemment terminés	Les e-mails pour lesquels vous avez envoyé une réponse.
Messages vocaux récemment terminés	Les messages vocaux que vous venez de terminer.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouvelle liste. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des communications récemment terminées

La section Communications récemment terminées répertorie les dernières interactions que vous avez réalisées. Pour obtenir une description des champs (colonnes), voir [Résumé des activités de communication](#) (page 345).

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste des communications récemment terminées. Ce lien affiche une page complète d'enregistrements que vous pouvez parcourir page par page.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos de Oracle Contact On Demand](#) (page 326)
- [Gestion de Oracle Contact On Demand](#) (page 332)

Gestion de Oracle Contact On Demand

Pour gérer Oracle Contact On Demand, effectuez les tâches suivantes :

- [Préparation aux interactions avec les clients](#) (page 333)
- [Gestion des appels téléphoniques](#) (page 336)
- [Désactivation de la barre d'outils des communications dans une session du navigateur](#) (page 339)
- [Passage des appels](#) (page 339)
- [Gestion des rappels \(Web et téléphone\)](#) (page 341)
- [Gestion des messages vocaux](#) (page 341)
- [Gestion des e-mails](#) (page 343)
- [Résumé des activités de communication](#) (page 345)
- [Consultation de vos statistiques](#) (page 347)
- [Affichage des historiques des interactions](#) (page 349)
- [Contrôle des agents](#) (page 349)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Préparation aux interactions avec les clients

Les rubriques suivantes contiennent les procédures pas à pas qui sont utilisées pour préparer les interactions avec les clients.

Accès à Oracle Contact On Demand

Lorsque vous vous connectez à Oracle CRM On Demand, l'onglet Communications doit apparaître parmi les onglets Comptes, Interlocuteurs, etc. Si ce n'est pas le cas, effectuez les opérations suivantes :

- Cliquez sur la flèche située à droite de la ligne d'onglets, puis sélectionnez Communications dans la liste déroulante.

REMARQUE : Si Communications ne s'affiche pas comme option, vous devrez peut-être ajouter l'onglet à votre mise en page ou contacter l'administrateur de votre société. Pour plus d'instructions sur l'affichage des onglets, reportez-vous à la rubrique [Affichage de vos onglets](#) (page 699).

Mise à jour de votre numéro de téléphone

Lorsque vous souhaitez recevoir des appels téléphoniques à un autre emplacement, n'oubliez pas de mettre à jour votre numéro de téléphone. Le numéro que vous entrez est celui auquel l'application acheminera vos appels téléphoniques.

Pour mettre à jour votre numéro de téléphone

- 1 Dans la section Outils de communication de la barre d'actions, cliquez sur Préférences utilisateur.

- 2 Dans la fenêtre Configuration, mettez à jour Phone Settings :

- **Adresse SIP.** Protocole standard pour la réception d'appels téléphoniques VoIP. Mettez à jour ce champ si votre société utilise VoIP sous SIP.
- **Téléphone extérieur (extension distante).** Numéro de téléphone vers lequel Oracle Contact On Demand dirige les appels entrants. Vous pouvez mettre à jour ce numéro de téléphone à tout moment.
- **Lire l'annonce.** Vous invite à appuyer sur un chiffre (touche DTMF) avant que l'appel ne vous soit renvoyé.

CONSEIL : Si vous travaillez chez vous, vous souhaitez peut-être sélectionner cette option. Cette option empêche d'autres personnes, comme un enfant, de prendre accidentellement un appel routé par le centre d'appel.

- 3 Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre Configuration.

Les nouveaux paramètres prennent effet immédiatement.

Définition des préférences utilisateur

Pour changer votre annonce d'accueil, travailler sans décrocher et modifier d'autres aspects de l'utilisation du téléphone, vous devez mettre à jour vos paramètres utilisateur.

Pour définir vos préférences utilisateur

- 1** Dans la section Outils de communication de la barre d'actions, cliquez sur Préférences utilisateur.
- 2** Dans la fenêtre Configuration, sélectionnez les paramètres General Phone et Voicemail Prompt de votre choix :

Paramètre	Description
General Phone	
Ecran contextuel des appels entrants	<p>Ouvre automatiquement la page Demande d'assistance, Campagne, Interlocuteur, Lead, Compte ou Détails des visites lorsque vous prenez un appel téléphonique.</p> <p>L'application recherche dans la base de données Oracle CRM On Demand les enregistrements existants correspondant au numéro de téléphone de l'appelant. Si une correspondance est trouvée, l'enregistrement concerné s'affiche (enregistrement Demande d'assistance, Interlocuteur, Lead ou Compte). Dans le cas contraire, la page Détail de l'appel s'affiche, par exemple s'il y a plusieurs correspondances. Pour plus d'informations sur la correspondance des enregistrements dans Oracle CRM On Demand, reportez-vous à la rubrique A propos d'Oracle Contact On Demand (voir "A propos de Oracle Contact On Demand" page 326).</p>
Work Off Hook (Disable Dial Tone)	Garde votre ligne ouverte après la prise du premier appel, de sorte que vous n'avez pas besoin de décrocher pour répondre. Vous pouvez alors utiliser la section Contrôles vocaux de la barre d'actions pour prendre l'appel.
Automatic Call Acceptance	(Disponible uniquement en mode décroché) Accepte automatiquement l'appel entrant de sorte que les appelants sont connectés sans autres étapes supplémentaires. L'agent est averti par un signal sonore lorsqu'un appelant est en ligne.
Phone Settings	Pour plus d'information sur les options Phone Settings, reportez-vous à la rubrique « Mise à jour de votre numéro de téléphone », ci-dessus.
Messagerie vocale	
Agent Name Prompt Wav File	Enregistrement qui décline votre identité.
Voicemail Greeting prompt Wav File	Enregistrement qui est émis lorsqu'un appel est acheminé vers votre messagerie vocale.
Welcome Prompt Wav File	Enregistrement qui est émis lorsqu'un client est routé vers votre numéro de téléphone.
Record a personalized prompt	Enregistre votre message personnel. Cette invite sert à accueillir automatiquement les appelants lorsque la fonction Play Greeting est

Paramètre	Description
	activée par votre administrateur.

Consultation de votre boîte de réception Oracle Contact On Demand

La section Boîte de réception (onglet Communication) indique, en fonction du canal, les interactions en cours qui vous ont été affectées pour le sous-onglet choisi (Appels, Messagerie vocale ou E-mail). Oracle Contact On Demand considère ces communications comme étant actives jusqu'à ce que l'un des événements suivants se produise :

- **Appels téléphoniques.** Ils sont résumés lorsque l'appel prend fin. Le formulaire de résumé affiche automatiquement le statut Terminé. Pour appliquer le statut Terminé à l'activité, cliquez sur Enregistrer dans l'écran de résumé. Pour laisser l'activité à l'état En cours, cliquez sur Annuler. Une fois l'appel résumé, il n'apparaît plus dans la boîte de réception.
- **Messages vocaux.** Vous devez sélectionner manuellement Résumé après avoir écouté un message vocal. Le formulaire de résumé affiche automatiquement le statut Terminé. Une fois le message vocal résumé, il n'apparaît plus dans la boîte de réception.
- **E-mails.** Vous pouvez répondre à un message, le réaffecter ou le supprimer (courrier indésirable, par exemple). Lorsque vous répondez à un e-mail, une fenêtre Résumé s'affiche automatiquement pour permettre d'ajouter des informations dans l'activité E-mails récemment terminés.

Après que l'e-mail a été réaffecté ou si l'agent tarde à répondre et que le système réaffecte automatiquement l'e-mail, celui-ci n'apparaît plus dans la boîte de réception de l'agent.

REMARQUE : Les activités d'e-mail ne sont pas enregistrées dans Oracle CRM On Demand tant qu'il n'y a pas eu de réponse et qu'elles n'ont pas été conclues avec le statut Terminé. L'administrateur de votre société peut également configurer Oracle Contact On Demand de façon à conclure automatiquement une activité sans que la fenêtre Résumé s'affiche dans Oracle Contact On Demand. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Résumé des activités de communication](#) (page 345).

Mise en disponibilité

Le statut Disponible est exigé pour recevoir un nouvel appel et des interactions de messages vocaux. La réception d'interactions d'e-mails est possible lorsque votre statut est Disponible. Selon la configuration définie par l'administrateur, votre statut peut passer à Disponible dès votre connexion à l'application. Si ce n'est pas le cas, vous devez définir manuellement votre statut comme étant Disponible.

Lorsque votre statut est Disponible, vous pouvez :

- Recevoir le ou les types de nouvelles communications qui vous sont affectées (appels téléphoniques, messages vocaux ou e-mails) pour les échanges avec les clients. Le type et le nombre de communications dépendent des paramètres configurés par votre administrateur.
- Voir les données se rapportant aux interactions entrantes affichées dans la barre d'actions.

Pour vous rendre disponible pour les appels téléphoniques

- Dans la section Outils de communication de la barre d'actions, cliquez sur Non disponible.

Le statut Non disponible prend la valeur Disponible.

Gestion des appels téléphoniques

Lorsque vous devenez disponible, vous pouvez prendre les appels téléphoniques des clients. Selon le routage de votre société, vous allez recevoir des appels en fonction de vos qualifications, de votre groupe de travail ou d'autres critères.

Vous pouvez déterminer la période pendant laquelle la boîte de réception Page d'accueil - Communication affiche les visites en cours et terminées dans votre profil personnel. Pour plus d'informations, voir [Mise à jour des détails de vos informations personnelles](#) (page 682).

De plus, l'application recherche l'enregistrement correspondant à l'appel pour l'afficher. En l'absence de correspondance ou s'il en existe plusieurs, la fenêtre de détail des appels s'affiche. Pour plus d'informations sur cette séquence, voir [A propos d'Oracle Contact On Demand](#) (voir "[A propos de Oracle Contact On Demand](#)" page 326).

Lorsque vous modifiez votre état sur Non disponible, il est toujours possible de vous affecter des e-mails. Toutefois, aucune autre communication (appel téléphonique, message vocal, etc.) ne peut vous être transférée. Vous pouvez utiliser ce statut lorsque vous effectuez d'autres tâches, telles que le nettoyage des messages existants. Ce statut vous permet de ne pas manquer d'appels lorsque vous êtes occupé à faire autre chose. Vous pouvez également exécuter deux sessions de navigateur avec les mêmes informations de connexion : l'une avec la barre d'outils des communications ouverte et l'autre avec la barre fermée. Utilisez la première pour prendre les appels entrants, et la deuxième pour toutes vos autres activités.

Pour prendre un appel téléphonique

- Lorsqu'une nouvelle communication vous est affectée, répondez au téléphone.

Si Oracle Contact On Demand est configuré pour afficher les écrans instantanés, il affiche l'enregistrement correspondant en fonction d'une recherche sur les données suivantes (dans cet ordre précis) :

- Demande d'assistance
- Campagne
- Interlocuteur
- Lead
- Compte

REMARQUE : D'autres tâches de configuration pour Oracle Contact On Demand doivent être effectuées pour que l'application recherche les données entrées par l'appelant en réponse à une invite RVI, c'est-à-dire un numéro de demande d'assistance, le numéro de téléphone du domicile de l'interlocuteur ou un ID de campagne.

Si l'affichage des écrans instantané n'est pas configuré, vous devez cliquer sur l'alerte clignotante Appel entrant dans la barre d'outils des communications pour accéder directement à la page Détail de l'appel.

Lorsque vous acceptez l'appel, les contrôles d'appel sont activés.

CONSEIL : Si une invite à l'écran pour un appel entrant apparaît lorsque vous modifiez un enregistrement, les données non sauvegardées pour cet enregistrement sont perdues. Il est recommandé d'exécuter deux sessions de navigateur avec les mêmes informations de connexion : l'une avec la barre d'outils des communications ouverte et l'autre avec la barre fermée. Utilisez la première pour les appels entrants, et la deuxième pour toutes vos autres activités.

Pour raccrocher

- Raccrochez le combiné ou cliquez sur Raccrocher dans la section Contrôles vocaux de la barre d'actions.

Une fois l'appel terminé, le formulaire Résumé apparaît et vous permet d'effectuer le suivi des informations concernant l'appel. L'administrateur peut avoir défini un résumé fondé sur une durée, qui vous permet de terminer le travail après l'appel. Pour plus d'informations, voir [Résumé des activités de communication](#) (page 345).

Mise en attente d'un appel

- Dans la section Contrôles vocaux de la barre d'actions, cliquez sur En attente à n'importe quel stade de l'appel.

Lorsqu'un appel est mis en attente, vous pouvez cesser la communication vocale avec l'appelant. Vous pouvez voir le statut de l'appel (Données d'appel en attente) dans la barre d'actions.

Pour reprendre la communication vocale

- Cliquez sur le bouton En attente.

Pour transférer un appel

- 1 Dans la section Contrôles vocaux de la barre d'actions, cliquez sur Transférer.
- 2 Dans la fenêtre déroulante, sélectionnez l'option voulue.
- 3 Dans la fenêtre Transfert, effectuez l'une des opérations suivantes, en fonction de votre sélection :

Pour cette option	Effectuez cette procédure

Pour cette option	Effectuez cette procédure
Agent	<p>1. Sélectionnez un agent.</p> <p>CONSEIL : Pour trouver l'agent dans la liste, utilisez le champ Rechercher un agent.</p> <p>REMARQUE : Pour transférer un appel à un agent, il n'est pas nécessaire que ce dernier soit connecté à l'application ni disponible.</p> <p>2. Cliquez sur l'un des boutons :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Transfert immédiat. Transfère directement l'appel à l'agent et vous déconnecte. ■ Transfert annoncé. Transfère l'appel tout en vous permettant de l'annoncer à l'agent qui répond. Le client n'entend pas l'annonce. ■ Conférence. Transfère l'appel sans interrompre la communication entre vous et le client pendant qu'une tierce personne intervient. <p>CONSEIL : Vous pouvez double-cliquer sur le nom de l'agent pour effectuer un transfert immédiat.</p> <p>3. Si l'agent ne répond pas, vous pouvez cliquer sur Annuler le transfert dans la section Contrôles vocaux à tout moment. Le client est mis en attente et vous reprenez le contrôle. Pour rétablir la connexion avec l'appelant, cliquez sur le bouton En attente.</p>
Groupe	<p>Sélectionnez le Groupe de qualifications dans la liste des groupes de votre société et cliquez sur Transférer ou double-cliquez sur le nom du groupe.</p> <p>Pour transférer un appel à un groupe de qualifications, il n'est pas nécessaire que des agents soient connectés.</p> <p>CONSEIL : Pour localiser le groupe dans la liste, utilisez le champ Rechercher un groupe.</p>
Téléphone	<p>4. Entrez le numéro de téléphone dans le champ disponible.</p> <p>Il peut s'agir d'un téléphone interne ou externe à société.</p> <p>5. Cliquez sur Conférence, Transfert annoncé ou Transfert immédiat pour réaliser le transfert.</p>
Messagerie vocale	<p>Envoie l'appel à la messagerie vocale de l'agent.</p>

1 Entrez les informations dans le formulaire Résumé.

REMARQUE : Lorsque vous transférez un appel, la communication entre vous et l'appelant est terminée et une demande de formulaire Résumé s'affiche.

Pour se reconnecter à l'appelant

- Cliquez sur le bouton Annuler le transfert, puis cliquez sur le bouton En attente.

REMARQUE : Cette option est fournie pour les transferts annoncés ou les transferts conférence.

Désactivation de la barre d'outils des communications dans une session du navigateur

Si vous utilisez plusieurs sessions de navigateur dans Oracle CRM On Demand pour effectuer plusieurs actions en parallèle, par exemple communiquer avec un client et ajouter des détails dans une demande d'assistance, vous pouvez désactiver les outils de communication dans une session des navigateurs d'Oracle CRM On Demand. Cette fonctionnalité vous permet d'enregistrer les détails que vous entrez dans le formulaire. Dans la seconde session de navigateur d' Oracle CRM On Demand, vous pouvez utiliser les outils de communication pour gérer les communications avec les clients.

REMARQUE : Les outils de communication restent désactivés dans la session du navigateur jusqu'à ce que vous vous déconnectiez et vous reconnectiez à Oracle CRM On Demand. Il n'est pas nécessaire de fermer la fenêtre du navigateur.

Pour désactiver les outils de communication dans la session de navigateur 1

- 1 Dans la barre d'actions, cliquez sur le bouton X dans la barre de titre de la section Barre d'outils des communications.

CONSEIL : Placez le curseur sur le bouton pour afficher une info-bulle contenant des informations sur la fonctionnalité du bouton.

Lorsque vous cliquez sur le bouton Désactiver la barre d'outils des communications, une demande de confirmation s'affiche.

- 2 Cliquez sur OK pour désactiver la barre d'outils des communications.

REMARQUE : Si vous désactivez la barre d'outils des communications, vous ne pouvez pas utiliser les boutons Supprimer, Résumé, Réaffecter et Ouvrir un e-mail, ni les pièces jointes de Oracle Contact On Demand, par exemple pour consulter l'historique de l'interaction dans une page Détails des appels, dans la session du navigateur. Vous pouvez vous reconnecter à Oracle CRM On Demand pour activer la barre d'outils des communications.

Passage des appels

Avec Oracle Contact On Demand, vous pouvez passer des appels externes aux clients ou des appels internes à un autre agent ou à un superviseur.

Par défaut, chaque agent a deux lignes téléphoniques distinctes lui permettant de recevoir un appel entrant sur une ligne et de passer un appel sortant sur la deuxième. Par exemple, supposons que votre client vous demande des informations que vous ne pouvez pas lui fournir. Vous pouvez mettre le client en attente, cliquer sur la deuxième ligne pour l'utiliser, cliquer sur Numérotation et appeler quelqu'un pour obtenir l'information

demandée. Une fois les informations obtenues, vous pouvez terminer le deuxième appel, puis revenir au client sur la première ligne.

Le fait de passer un appel externe crée automatiquement un enregistrement Activité dans Oracle CRM On Demand pour l'appel, sauf si vous désactivez cette option avant chaque appel. En consignant l'activité d'appel sortant vous gagnez du temps sur le suivi de vos activités quotidiennes et permettez aux responsables d'évaluer les performances de chaque agent.

Pour passer un appel externe

- 1 Dans la section Outils de communication de la barre d'actions, cliquez sur Numérotation.

REMARQUE : Par défaut, la case à cocher Log an Activity est sélectionnée.

- 2 Vous pouvez alors effectuer l'une des opérations suivantes :

- Sélectionner un numéro dans la liste Recently Dialed et cliquer sur Appeler.

REMARQUE : Les derniers numéros composés s'appliquent à la session en cours. Lorsque vous vous déconnectez, la liste est effacée.

- Entrer le numéro de téléphone et cliquer sur Appeler.
- Cliquez sur le bouton Search Agents, sélectionnez Agent dans la liste et cliquez sur Dial.

CONSEIL : Pour trouver l'agent dans la liste, utilisez le champ Rechercher un agent.

- 3 Répondre au téléphone.

Oracle Contact On Demand appelle ensuite le numéro de destination que vous avez composé.

Pour passer un appel externe à l'aide de Cliquer pour composer

- 1 Naviguez jusqu'aux détails du contact dans une page Détails sur l'interlocuteur ou Interlocuteurs - Listes.

Si le numéro de l'interlocuteur est affiché sous la forme d'un lien hypertexte, vous pouvez cliquer dessus pour composer le numéro.

REMARQUE : L'administrateur système peut personnaliser votre système et changer les champs ainsi que leurs caractéristiques. Il est possible que Cliquer pour composer ne fonctionne pas avec de tels champs.

- 2 Cliquez sur le lien du numéro que vous souhaitez composer.

Une boîte de dialogue Numéroteur apparaît.

REMARQUE : Le numéro de téléphone dans cette boîte de dialogue est en lecture seule. Pour désactiver cette boîte de dialogue, naviguez jusqu'à Ma configuration, Profil personnel, puis Mon profil, et désélectionnez la case Afficher le menu contextuel de cliquer pour composer. Vous devez vous déconnecter et vous reconnecter pour que cette modification prenne effet.

- 3 Cliquez sur le bouton Appeler pour passer l'appel sortant.

Oracle Contact On Demand appelle ensuite le numéro de destination sur lequel vous avez cliqué.

Pour passer un appel interne

N'importe quel agent ou n'importe quel superviseur peut être contacté via un appel interne. Leur statut est affiché dans la liste des utilisateurs, avec leur nom et leur numéro de téléphone cible (c'est-à-dire, l'emplacement en cours). Le fait de passer un appel à un agent déclenche la sonnerie de son téléphone, que cet agent soit ou non connecté.

Gestion des rappels (Web et téléphone)

Oracle Contact On Demand offre des fonctions de rappel Web et classique qui doivent être configurées par l'administrateur :

- **Rappels Web.** Les clients accèdent à un formulaire du site Web de la société pour planifier un rappel.
- **Rappels.** Les clients demandent un rappel via le menu du téléphone lorsqu'ils contactent le centre d'appels.

Lorsqu'une demande de rappel est soumise via la page Web ou le menu du téléphone, le rappel est routé vers l'agent disponible qui convient le mieux. Cet agent reçoit une alerte clignotante et les boutons d'appel sont activés.

Pour accepter un rappel

- Cliquez sur Répondre lorsque vous voyez la notification d'alerte dans la barre d'actions.

L'acceptation du rappel vous transmet l'appel. Votre téléphone sonne et, lorsque vous répondez, l'appel à la partie demandante est passé. Si vous acceptez un rappel Web, la boîte de dialogue Rappel Web affiche les informations que l'appelant a saisi dans le formulaire de rappel Web.

REMARQUE : Pour les rappels Web, la page détaillée Oracle Contact On Demand ne s'affiche pas. Cependant, les enregistrements Activité sont automatiquement liés aux enregistrements correspondants.

Gestion des messages vocaux

Les messages vocaux sont soit des messages personnels soit des messages ACD (distribution automatique d'appels), ces derniers étant des messages vocaux laissés auprès du centre d'appels de votre société. Ils sont routés en fonction du flux d'appels défini par votre administrateur et affectés aux agents selon leur qualification et leur disponibilité.

Vous pouvez réaffecter un message vocal à un autre agent, un superviseur ou un groupe de qualifications. Lorsque vous réaffectez un message vocal, il est à nouveau routé en fonction du workflow défini par votre administrateur. Vous n'êtes plus le titulaire des messages vocaux que vous réaffectez.

Lorsqu'un message vocal est placé dans votre file d'attente, l'alerte Messages vocaux entrants clignote dans la section Outils de communication de la barre d'actions pendant quelques secondes. L'enregistrement apparaît également en haut de votre boîte de réception, dans le sous-onglet Messagerie vocale de la page Communications - Page d'accueil.

Vous pouvez déterminer la période pendant laquelle la boîte de réception Page d'accueil - Communication affiche les messages vocaux en cours et terminés dans votre profil personnel. Pour plus d'informations, voir [Mise à jour des détails de vos informations personnelles](#) (page 682).

Vous pouvez écouter un message vocal à tout moment, sans que cela vous empêche de répondre aux appels. Cependant, cela ne sera pas le cas si vous choisissez d'écouter les messages vocaux avec votre téléphone.

REMARQUE : Les messages vocaux ne peuvent pas être supprimés.

Pour écouter un message (nouveau ou déjà consulté)

- 1 Dans la boîte de réception, cliquez sur le lien Objet du message vocal.
- 2 Dans la page Messagerie vocale, cliquez sur le bouton Ecouter message vocal.

Le message est lu via le lecteur multimédia local.

CONSEIL : Si vous rencontrez des problèmes pour écouter des messages enregistrés, changez le lecteur multimédia par défaut de votre ordinateur.

Pour écouter un message au téléphone (nouveau ou déjà consulté)

- 1 Dans la boîte de réception, cliquez sur le lien Objet du message vocal.
- 2 Dans la page Messagerie vocale, cliquez sur le bouton Ecouter message vocal au téléphone.

Le téléphone de l'agent sonne et émet le message vocal.

Pour réaffecter le message vocal

- 1 Dans la page Messagerie vocale, cliquez sur Réaffecter.
- 2 Cliquez sur Agent ou sur Groupe dans la fenêtre qui s'affiche.
- 3 Dans la fenêtre Transfert, sélectionnez un groupe ou un agent.

Si vous cliquez sur Agent, une boîte de dialogue répertoriant l'ensemble des agents et leur statut respectif s'ouvre. La liste suivante décrit les statuts des agents :

- **Disponible.** Le statut de l'agent est Disponible dans la barre Outils de communication.
- **En pause.** Le statut de l'agent est Non disponible dans la barre Outils de communication.
- **Occupé.** L'agent travaille sur une autre interaction et n'est pas disponible.
- **Déconnexion.** L'agent n'est pas connecté au serveur de communication. Ces informations ne sont pas liées au statut de l'agent dans Oracle CRM On Demand.
- **E-mail ACD.** L'agent traite un e-mail.
- **Résumé.** L'agent traite un formulaire Résumé.

- 4 Cliquez sur Transférer.

Gestion des e-mails

Les e-mails sont routés vers les agents en fonction de leur qualification, de leur disponibilité ou d'un mot-clé. Lorsqu'un e-mail vous est adressé, l'alerte de courrier entrant clignote dans la section Outils de communication de la barre d'actions. L'enregistrement apparaît également en haut de votre boîte de réception, dans la page Communication - Page d'accueil, sous-onglet E-mail.

Vous pouvez déterminer la période pendant laquelle la boîte de réception Page d'accueil - Communication affiche les e-mails en cours et terminés dans votre profil personnel. Pour plus d'informations, voir [Mise à jour des détails de vos informations personnelles](#) (page 682).

En général, vous souhaitez répondre à tous les e-mails que vous recevez. Cependant, vous pouvez supprimer, par exemple, un courrier indésirable qui ne justifie pas de réponse. L'opération de suppression achève l'e-mail sans y répondre et aucune activité d'e-mail terminée n'est créée. Il est néanmoins possible de créer une activité d'e-mail pour les e-mails supprimés. Vous pouvez enregistrer des réponses aux e-mails incomplètes en cliquant sur Enregistrer en tant que projet. Ces e-mails sont enregistrés dans le dossier Projets. Vous ne pouvez pas modifier les e-mails supprimés et envoyés.

Votre administrateur définit le nombre maximum d'e-mails que vous pouvez recevoir. Ces informations apparaissent sur la ligne Messages hors ligne de la fenêtre Statistiques sous la forme x/y, où x est le nombre de messages qui vous sont affectés et y, votre nombre limite autorisé.

Remarque : Lorsqu'un agent reçoit un e-mail, le statut Disponible de l'agent ne change pas.

Pour lire un nouvel e-mail

Pour accéder à votre nouvel e-mail, vous pouvez effectuer l'une ou l'autre des opérations suivantes :

- Dans la section Outils de communication de la barre d'actions, cliquez sur l'alerte de courrier entrant.
Le sous-onglet E-mail de la page d'accueil Communications s'ouvre automatiquement.

- Naviguez jusqu'au sous-onglet E-mail de l'onglet Communications.

La liste des nouveaux e-mails qui vous ont été affectés s'affiche.

- 1 Cliquez sur le lien Objet correspondant au e-mail que vous voulez consulter.

- 2 Le contenu de l'e-mail s'affiche dans la fenêtre Détails du nouvel e-mail.

- 3 Dans la fenêtre Détails de l'e-mail, vous pouvez :

- **Réaffecter.** Renvoie l'e-mail au même groupe de travail afin qu'il puisse être réaffecté à un autre agent ou groupe.

Entrez des informations dans le champ Remarque si vous souhaitez fournir des informations générales au prochain agent ou groupe.

- **Supprimer.** Retire l'e-mail de la boîte de réception.

Utilisez cette fonctionnalité pour les e-mails indésirables. Si vous souhaitez effectuer un suivi des e-mails supprimés, cochez la case Consigner une activité dans la boîte de dialogue Supprimer le message.

- **Enregistrer sous forme de brouillon.** Enregistre l'e-mail dans la liste des e-mail à l'état de projet, section E-mail.

- **Répondre.** Lorsque vous répondez à un e-mail, un écran de résumé s'affiche. Entrez les détails de résumé appropriés, puis cliquez sur Enregistrer.

L'activité est maintenant enregistrée dans la section E-mails récemment terminés de votre page Communication - Page d'accueil. Par ailleurs, si l'e-mail était associé à un enregistrement, vous pouvez accéder à l'e-mail par le biais de l'historique des interactions de l'enregistrement où l'e-mail d'origine et la réponse sont conservés.

Pour lire des e-mails à l'état de projet, envoyés et supprimés

- 1 Cliquez sur le sous-onglet E-mail dans la page Communications - Page d'accueil.
- 2 Dans la section My Emails, identifiez l'e-mail que vous souhaitez consulter à partir du menu déroulant :
 - Messages incomplets
 - Messages envoyés
 - Messages ignorés

La liste des e-mails correspondant au dossier sélectionné s'affiche.

- 3 Cliquez sur le lien Objet de l'e-mail que vous souhaitez consulter.

Le contenu de l'e-mail s'affiche dans la section Détails de l'e-mail.

REMARQUE : L'activité d'e-mail sortant est conservée dans un enregistrement Activité distinct. Si l'activité est associée à un interlocuteur, un compte, etc., l'enregistrement de l'activité apparaît également dans la section des informations connexes à cet interlocuteur ou à ce compte. Oracle CRM On Demand crée des activités d'e-mail terminées uniquement pour les messages envoyés.

Pour réaffecter l'e-mail

- 1 Dans la page E-mail, cliquez sur Réaffecter.
- 2 Cliquez sur Agent ou sur Groupe dans la fenêtre qui s'affiche.
- 3 Dans la fenêtre Transfert, sélectionnez un groupe ou un agent.

Si vous cliquez sur Agent, une boîte de dialogue répertoriant l'ensemble des agents et leur statut respectif s'ouvre. La liste suivante décrit les statuts des agents :

 - **Disponible.** Le statut de l'agent est Disponible dans la barre Outils de communication.
 - **En pause.** Le statut de l'agent est Non disponible dans la barre Outils de communication.
 - **Occupé.** L'agent travaille sur une autre interaction et n'est pas disponible.
 - **Déconnexion.** L'agent n'est pas connecté au serveur de communication. Ces informations ne sont pas liées au statut de l'agent dans Oracle CRM On Demand.
 - **E-mail ACD.** L'agent traite un e-mail.
 - **Résumé.** L'agent traite un formulaire Résumé.

- 4 Cliquez sur Transférer.

Résumé des activités de communication

L'administrateur détermine si l'activation du formulaire Résumé dans Oracle Contact On Demand est automatique ou manuelle. Par défaut, les formulaires de résumé sont obligatoires et seul l'administrateur peut activer ou désactiver les formulaires Résumé dans Oracle Contact On Demand.

CONSEIL : Le paramètre Conclusion automatique est disponible dans la section Profil de la société d'Oracle CRM On Demand. Seuls les administrateurs peuvent activer ou désactiver ce paramètre. Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de Conclusion automatique, reportez-vous aux guides *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* et *Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide*.

Lorsque vous terminez une communication (appel, message vocal, e-mail), Oracle Contact On Demand crée automatiquement une activité et affiche le formulaire Résumé. Vous devez remplir ce formulaire pour achever l'activité de communication.

Si le formulaire Résumé ne s'affiche pas, procédez comme suit :

- Contactez l'administrateur pour déterminer si votre formulaire Résumé est activé.
- Vérifiez qu'un utilitaire de blocage des fenêtres contextuelles n'est pas activé sur votre navigateur.

ATTENTION : Ne concluez pas une activité si un appel est encore actif, sinon un deuxième formulaire Résumé s'affichera lorsque vous raccrocherez. Evitez d'afficher plusieurs fenêtres de résumé car vous risquez d'avoir des difficultés à associer les formulaires de résumé à leur appel respectif.

REMARQUE : Chaque activité ouvre un formulaire Résumé. Vous pouvez personnaliser les formulaires Résumé dans la page Personnalisation d'application Activité dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la personnalisation des formulaires Présentation du résumé, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 1181). Pour plus d'informations sur l'affectation de formulaires de résumé à des utilisateurs spécifiques, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Si le formulaire Résumé est affiché pendant que vous modifiez un enregistrement, les données déjà saisies pour cet enregistrement ne sont pas perdues car la page ouverte que vous modifiez n'est pas actualisée lorsque Oracle Contact On Demand enregistre les données dans le formulaire.

Dans le formulaire Résumé, vous pouvez résumer le déroulement de la communication. Vous pouvez aussi lier d'autres enregistrements à l'activité, comme des comptes et des interlocuteurs. Le fait de lier des enregistrements crée un audit historique de toutes les communications qui ont eu lieu entre votre société et un interlocuteur ou un compte. Vous pouvez aussi suivre toutes les communications requises pour résoudre une demande d'assistance ou toutes les communications générées par une campagne spécifique afin d'aider votre société à évaluer l'efficacité de la campagne.

Le tableau suivant décrit les principaux champs du formulaire Résumé.

Champ	Description
Informations importantes sur la tâche	

Champ	Description
Titulaire	<p>Alias du titulaire de l'enregistrement. En principe, le titulaire peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre titulaire ou encore le supprimer. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter (ou au contraire d'étendre) l'accès d'un utilisateur.</p> <p>Cette valeur a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez, ainsi que sur la visibilité dans les listes gérées.</p>
Objet	Par défaut, le sous-type de l'activité, suivi du numéro de téléphone ou de l'adresse e-mail.
Priorité	Priorité de cette activité, telle que déterminée dans la configuration de votre société. Champ en lecture seule.
Origine	Numéro de téléphone ou adresse e-mail depuis lequel l'appel est passé ou l'adresse e-mail est envoyée. Champ en lecture seule.
Destination	Numéro de téléphone que l'agent compose ou adresse e-mail de destination. Champ en lecture seule.
Etat	Par défaut, Terminé dans le formulaire Résumé. Si vous enregistrez l'information avec le statut Terminé, l'activité apparaît dans la section Communications récemment terminées de la page Communications - Page d'accueil.
Type	Type de l'activité tel que défini dans votre société. En lecture seule.
Sous-type d'activité	<p>Type spécifique de l'activité. Vous n'êtes pas autorisé à modifier ces valeurs. Seul l'administrateur société peut modifier ou ajouter des valeurs dans la liste déroulante.</p> <p>Les valeurs par défaut sont Appel entrant, Appel sortant, Transfert entrant, Transfert sortant, Transfert manqué, E-mail entrant, E-mail sortant, E-mail transféré, E-mail réaffecté, Réponse E-mail, Messages vocaux entrants, Messages vocaux sortants, Messages vocaux transférés, Messages vocaux réaffectés, Rappel et Rappel Web.</p>
Code de résolution	<p>Brève description de la façon dont cet appel est résolu.</p> <p>Les valeurs par défaut sont Mauvais numéro, Occupé, Rappel, Mise à jour client, E-mail supprimé, Question générale, Demande de documents, Nouveau compte, Nouvel interlocuteur, Nouveau lead, Nouvelle opportunité, Nouvelle demande d'assistance, Pas de réponse, Non intéressé, Transfert à l'extérieur, Autre, Question produit, Réaffecté à un agent, Réaffecté à un groupe, Réponse fournie, Suivi planifié, Transféré à un agent, Transféré à un groupe et Transféré à une msg vocale.</p> <p>L'administrateur de votre société peut modifier les valeurs de la liste déroulante ou en ajouter.</p>

Champ	Description
Informations connexes	<p>Enregistrements liés à l'activité. Oracle Contact On Demand relie automatiquement les enregistrements lorsque l'activité est créée sur la base d'informations enregistrées par l'application, comme l'origine, la destination et d'autres chiffres entrés par l'appelant.</p> <p>Vous pouvez aussi créer des enregistrements qui sont automatiquement liés à cette activité ou sélectionner des enregistrements existants à lier. Cliquez sur l'icône de recherche située en regard du type d'enregistrement. Dans la page de recherche, sélectionnez l'enregistrement existant ou cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans la page de modification et sauvegardez l'enregistrement.</p>
Informations complémentaires	
Modification par	Nom de la personne qui crée ou met à jour l'enregistrement, suivi de la date et de l'heure de cette action. Généré par le système.
Description	Informations complémentaires sur l'appel. Limité à 16 350 caractères.

Utilisation des formulaires Résumé automatiques

Vous disposez d'une minute pour remplir le formulaire Résumé. Toutefois, les administrateurs peuvent modifier cette durée. Si vous dépassez la durée autorisée pour entrer les informations dans le formulaire, un message d'alerte s'affiche. Cliquez sur OK et continuez à saisir vos informations, puis cliquez sur Enregistrer. Aucun autre message d'alerte ne s'affiche après ce premier message. Si le formulaire Résumé est ouvert automatiquement, le bouton Annuler est grisé et ne peut être utilisé. Lorsque vous fermez la fenêtre du formulaire Résumé, les informations que vous avez saisies sont enregistrées.

Utilisation des formulaires Résumé manuels

Lorsque vous ouvrez le formulaire Résumé manuellement, vous pouvez fermer le formulaire sans enregistrer les détails en utilisant le bouton Annuler.

Consultation de vos statistiques

Vous pouvez consulter les statistiques en cliquant sur Statistiques dans la section Outils de communication de la barre d'actions. Les statistiques représentent l'activité au cours des dernières 24 heures pour vous-même ou votre groupe de travail, comme indiqué dans le tableau suivant. Les statistiques sont réinitialisées à zéro (0) à minuit, heure de la société.

Cette étiquette	Contient les informations suivantes
Session	
Dernière mise à jour	Date de la dernière mise à jour des statistiques (spécifiques de chaque agent)

Cette étiquette	Contient les informations suivantes
Logged in for	Durée de la connexion (spécifique de chaque agent)
Talk Time	<p>Durée de la conversation pour toutes les interactions téléphoniques de l'agent.</p> <p>Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 4 appels <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 ACD Call : 30 minutes de conversation ■ 1 Appel sortant : 10 minutes ■ 1 Appel entrant : 14 minutes ■ 1 appel avec rappel Web : 15 minutes ■ 69 minutes de conversation
Time to Answer	<p>Temps moyen de réponse de tous les types d'interactions pour tous les groupes de travail qui sont affectés à l'agent.</p> <p>Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ L'agent est membre du groupe de travail 1, 2 et 3 : <ul style="list-style-type: none"> ■ Temps de réponse moyen du groupe de travail 1 : 2 minutes ■ Temps de réponse moyen du groupe de travail 2 : 4 minutes ■ Temps de réponse moyen du groupe de travail 3 : 6 minutes ■ Temps de réponse moyen : 4 minutes
Messages hors ligne	Nombre d'e-mails dans votre file d'attente ou nombre de messages que vous pouvez recevoir (spécifique de chaque agent) tel que défini dans votre configuration
Voix	Nombre d'appels pris par l'agent. Est spécifique de chaque agent et n'inclut pas les totaux du groupe de travail.
# Calls in queue	Nombre d'appels dans la file d'attente pour tous les groupes de travail affectés à l'agent.
Longest Wait	Temps le plus long passé par un appel dans la file d'attente. Cette durée est calculée en incluant tous les appels, de tous les groupes de travail, qui sont affectés à l'agent.
Etat actuel	Indique l'état des appels vocaux, par exemple, Disponible, Non disponible, etc.
Messagerie vocale	Nombre de messages vocaux ACD pris par l'agent.
# Vmails in Queue	Nombre de messages vocaux ACD dans la file d'attente pour tous les groupes de travail qui sont affectés à l'agent.
Etat actuel	Indique l'état des messages vocaux ACD, par exemple, Disponible, Non disponible, etc.

Cette étiquette	Contient les informations suivantes
E-mail	Nombre de messages ACD pris par l'agent.
# Emails in Queue	Nombre d'e-mails ACD en attente pour tous les groupes de travail qui sont affectés à l'agent.
Etat actuel	Pour les e-mails ACD (spécifiques de chaque agent), par exemple, Disponible, Non disponible, etc.

Affichage des historiques des interactions

Oracle Contact On Demand suit le déroulement de chaque interaction avec un client dans un fichier distinct, appelé historique des interactions. Cet historique, que l'on peut comparer à un fichier journal, comporte des informations telles que l'agent, la priorité et le routage du message vocal. Les historiques des interactions sont stockés sous forme de pièce jointe des enregistrements Activité.

Pour afficher l'historique des interactions

- 1 Sélectionnez l'activité voulue.
- 2 Faites défiler la page Détail vers le bas jusqu'aux sections Pièces jointes.
- 3 Cliquez sur Afficher dans la ligne Historique des interactions.
- 4 Pour afficher des détails supplémentaires, cliquez sur le lien concerné de l'historique.

Vous pouvez, par exemple, cliquer sur ce lien pour consulter la réponse que vous avez faite à un e-mail : Enregistrement de la transcription de la réponse de l'e-mail.

Contrôle des agents

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez être connecté en tant que Superviseur à Oracle Contact On Demand.

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de surveillance comme outil de conseil pour aider les agents à traiter au mieux les difficultés des clients. Lorsque vous surveillez un agent, il ne sait pas à quel moment vous écoutez sa communication.

Pour surveiller l'appel d'un agent

- 1 Dans la section Outils de communication de la barre d'actions, naviguez jusqu'à Superviseur > Contrôle.
- 2 Dans la fenêtre Monitor Agent, sélectionnez le nom de l'agent.

CONSEIL : Pour trouver l'agent dans la liste, utilisez le champ Rechercher un agent.

- 3 Sélectionnez la gestion de la surveillance ou de l'enregistrement pour l'appel en cours.
 - **Ecouter.** Vous pouvez écouter la conversation, mais ni le client ni l'agent ne peuvent vous entendre.
 - **Chuchoter.** Vous pouvez écouter la conversation et conseiller l'agent. Le client ne peut pas vous entendre.
 - **Prendre le contrôle.** Vous pouvez prendre le contrôle de l'appel téléphonique avec le client. L'agent est alors déconnecté de l'appel et le formulaire Résumé s'affiche à son écran.
 - **Intervenir.** Vous vous joignez à la conversation. L'agent et le client vous entendent.
 - **Enregistrer/Arrêter l'enregistrement.** Vous enregistrez la conversation. Lorsque vous arrêtez l'enregistrement, le fichier wav est stocké en tant que pièce jointe de cette activité dans l'historique des interactions.
 - **Déconnecter l'agent.** Vous déconnectez l'agent de l'application. Utilisez cette option pour déconnecter à distance des agents qui ont quitté leur poste de travail. Lorsque vous sélectionnez cette option, vous êtes invité à indiquer si vous souhaitez déconnecter le canal. Si vous répondez Yes, l'agent est déconnecté de l'appel téléphonique qu'il était en train de traiter.

Pour écouter l'enregistrement d'un agent

- 1 Dans la section Outils de communication de la barre d'actions, cliquez sur Superviseur, et sélectionnez Enregistrements.

Les enregistrements effectués par le superviseur pendant la surveillance d'un agent s'affichent.

REMARQUE : Les enregistrements effectués par l'agent sont disponibles dans l'historique des interactions.

- 2 Dans la fenêtre Enregistrements, sélectionnez l'enregistrement.

CONSEIL : Pour trouver l'enregistrement dans la liste, complétez les champs Utilisateur, De et A, puis cliquez sur Rechercher. Vous pouvez aussi utiliser les icônes du calendrier pour compléter les champs De et A.

- 3 Sélectionnez la gestion de l'enregistrement pour l'enregistrement en cours.

- **Play.** Vous pouvez écouter l'enregistrement sélectionné.
- **Fermer.** Vous arrêtez l'enregistrement et fermez la fenêtre Enregistrements.

CONSEIL : Si vous rencontrez des problèmes pour écouter des messages enregistrés, changez le lecteur multimédia par défaut de votre ordinateur.

Page Liste d'activités de communication (Oracle Contact On Demand)

La page Liste d'activités d'Oracle Contact On Demand contient le sous-ensemble ou la liste des interactions avec des clients que vous avez sélectionné dans la page Communication - Page d'accueil. Elle permet de consulter rapidement plusieurs interactions. Vous pouvez également en sélectionner une pour la consulter ou la mettre à jour.

Comment afficher la page Liste d'activités

- 1 Cliquez sur l'onglet Appels, Message vocal ou E-mail.
- 2 Dans la section Boîte de réception, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

La page Liste d'activités affiche une liste de toutes les interactions avec des clients.

Vous pouvez déterminer la période durant laquelle la boîte de réception Page d'accueil - Communication affiche les activités en cours et terminées dans votre profil personnel. Pour plus d'informations, voir [Mise à jour des détails de vos informations personnelles](#) (page 682).

Vous pouvez également utiliser le menu déroulant pour passer à une autre liste. La liste déroulante contient à la fois les listes standard distribuées avec l'application et les listes personnalisées de votre société. Pour consulter une description des listes standard, reportez-vous au tableau Section Listes des communications présenté à la rubrique [Utilisation de la page d'accueil Communication](#) (page 330).

REMARQUE : Les activités comprennent les rendez-vous, les tâches et les activités de communication. Vous ne pouvez pas supprimer d'activités Oracle Contact On Demand sous l'onglet Communications ou à partir des pages de calendrier ou d'accueil.

Le tableau suivant décrit les actions que vous pouvez effectuer à partir de la page Liste d'activités.

Pour	Effectuez cette procédure
Créer une liste filtrée	Cliquez sur le lien Gérer les listes dans la barre de titre, puis sur Nouvelle liste. Un assistant s'ouvre pour vous guider tout au long du processus de création.
Créer un enregistrement de tâche	Cliquez sur Nouvelle tâche dans la barre de titre. Dans la page Tâches - Modification, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Rechercher une activité	Cliquez sur l'en-tête de la colonne Objet. Cliquez ensuite sur une lettre dans la barre alphabétique. Pour les activités commençant par des chiffres, cliquez sur 0-9.
Naviguer dans la liste	Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
Afficher plus ou moins d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, au bas de la page, sélectionnez le nombre d'enregistrements à afficher simultanément.
Afficher un autre sous-ensemble d'activités	Cliquez sur la liste déroulante située dans la barre de titre et changez la sélection. La liste déroulante contient toutes les listes filtrées disponibles.
Afficher les détails de l'activité	Cliquez sur l'Objet correspondant à l'activité que vous voulez afficher. La page Détails s'ouvre.
Afficher toutes les activités de votre société	Dans la barre de titre, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez un élément.

Barre d'outils de Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand ajoute deux zones à la barre d'actions : Outils de communication et Contrôles vocaux. Le tableau ci-dessous décrit les options qui apparaissent dans ces deux zones en fonction de vos responsabilités.

Bouton	Description
Outils de communication	
Disponible/Non disponible	Permet de changer votre statut de travail en Disponible ou Non disponible pour accepter ou non les appels téléphoniques.
Cadran	Permet de passer un appel interne ou un appel sortant.
Superviseur	Permet aux superviseurs de surveiller et d'enregistrer les appels d'un agent et d'en écouter les enregistrements.
Préférences utilisateur	Permet de modifier le téléphone sur lequel vous acceptez les appels entrants et d'autres paramètres.
Statistiques	Permet de suivre les statistiques de la session. Pour plus d'informations, voir Consultation de vos statistiques (page 347).
Contrôles vocaux	
Répondre	Accepte les rappels (utilisé lorsque vous travaillez avec le téléphone raccroché).
Refuser	Refuse un rappel ou un appel routé vers vous.
Raccrocher	Met fin à un appel actif.
Mettre en attente	Met un appel en attente pour que vous puissiez passer un appel sortant vers une source externe. Cliquez sur ce bouton une deuxième fois pour revenir à l'appel.
Transférer	Transfère un appel actif vers un autre agent, un autre groupe ou une source externe.
Enregistrer	Enregistre l'appel actif qui est sauvegardé sous forme de fichier Wav et que vous pouvez lire sur votre lecteur multimédia local.

Champs de l'activité de communication (Oracle Contact On Demand)

Lorsque vous cliquez sur Modifier dans la page Appel, Messagerie vocale ou Détail de l'e-mail, la page Activité - Modification s'ouvre avec les informations extraites du formulaire Résumé de l'activité.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes déroulantes. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de

celles que décrit le tableau suivant. Les champs de l'application ne sont pas tous modifiables. Si l'administrateur de la société personnalise le type d'enregistrement Activité pour afficher d'autres champs, le cas échéant, cette personnalisation empêche Oracle CRM On Demand de créer des enregistrements Activité pour de nouvelles interactions.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

REMARQUE : Les temps sont tous indiqués en secondes.

Champ	Description
Informations importantes sur l'activité	
Titulaire	Voir Titulaire dans la rubrique Résumé des activités de communication (page 345).
Objet	Voir Objet dans la rubrique Résumé des activités de communication (page 345).
Priorité	Voir Priorité dans la rubrique Résumé des activités de communication (page 345).
Origine	Voir Origine dans la rubrique Résumé des activités de communication (page 345).
Destination	Voir Destination dans la rubrique Résumé des activités de communication (page 345).
Statut	Voir Statut dans la rubrique Résumé des activités de communication (page 345).
Type	Voir Type dans la rubrique Résumé des activités de communication (page 345).
Sous-type d'activité	Voir Sous-type de l'activité dans la rubrique Résumé des activités de communication (page 345).
Code de résolution	Voir Code de résolution dans la rubrique Résumé des activités de communication (page 345).
Statistiques clés	
Durée de mise en attente	Temps (en secondes) pendant lequel l'interaction reste dans la file d'attente avant d'être affectée à un agent.
Heure de début	L'heure, la date et l'horodatage de l'affectation de la communication à l'agent.
Heure de fin	L'heure, la date et l'horodatage du résumé de la communication.
Durée d'attente totale	Temps (en secondes) pendant lequel l'appelant sélectionne des options à partir des invites de menu, combiné à la durée de mise en attente.
File affectée	Nom du groupe auquel l'interaction est acheminée.
Durée IVR	Temps (en secondes) pendant lequel le client sélectionne des options à partir des invites de menu. Pour les e-mails, la valeur est 0.

Champ	Description
Temps d'interaction	Temps (en secondes) entre l'heure de début et l'heure de fin.
Temps de résumé	Temps (en secondes) que l'agent consacre au résumé (formulaire Résumé ouvert).
Temps de traitement	Somme de la durée de l'interaction et de la durée du résumé.
Durée de mise en attente	Temps (en secondes) pendant lequel l'appelant est mis en attente après entrée des informations IVR.
Informations connexes	Voir Produits connexes dans la rubrique Résumé des activités de communication (page 345).
Informations complémentaires	
Modifié par	Voir Modification par dans la rubrique Résumé des activités de communication (page 345).
Description	Voir Description dans la rubrique Résumé des activités de communication (page 345).

Pages Détail de l'appel, Détail de la messagerie vocale et Détail de l'e-mail

Cliquez sur une rubrique pour voir les instructions sur les opérations suivantes que vous pouvez effectuer depuis les pages de détails Appels, Message vocal ou E-mail :

- [Affichage des historiques des interactions](#) (page 349)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 106)

Les administrateurs Oracle Contact On Demand peuvent créer des pages détaillées personnalisables Appel, Message vocal et E-mail. Pour plus d'informations sur la présentation de ces pages, voir [Personnalisation de mises en page statiques](#) (voir "Personnalisation de la présentation des pages statiques" page 1181).

REMARQUE : Vous pouvez créer des mises en page pour les appels, messages vocaux et e-mails dans Oracle Contact On Demand. Les mises en page dynamiques ne sont pas prises en charge dans Oracle Contact On Demand.

Vous pouvez modifier la présentation des pages détaillées Appel, Message vocal et E-mail pour afficher uniquement les sections que vous utilisez régulièrement. Le chargement des pages est ainsi plus rapide et tout risque d'encombrement est éliminé.

Pour modifier la présentation des pages de détail Appels, Message vocal et E-mail, procédez comme suit :

- 1 Cliquez sur un appel, un message vocal ou un e-mail pour ouvrir la page de détail correspondante.

- 2 Cliquez sur le lien Modifier la présentation à droite de la page de détail.
- 3 A l'aide des flèches, déplacez les sections (le contenu) de la colonne Informations connexes disponibles vers la colonne Informations connexes affichées.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : Vous pouvez également réduire ou développer les sections que vous utilisez plus ou moins souvent. Si vous n'utilisez une section que rarement, réduisez-la pour diminuer la vitesse de chargement de la page. La modification en ligne vous permet également de modifier les champs fréquemment utilisés. Pour plus d'informations sur la modification en ligne, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs de l'activité de communication \(Oracle Contact On Demand\)](#) (page 352)
- [A propos de Oracle Contact On Demand](#) (page 326)

7

Partner Relationship Management et Haute technologie

Oracle CRM On Demand fournit les types d'enregistrement suivants pour Partner Relationship Management (PRM) :

- **Partenaires.** Ces pages permettent de gérer les informations relatives aux sociétés externes ou aux interlocuteurs des sociétés qui vendent ou gèrent l'entretien des produits de votre société
- **Programmes de partenaire.** Ces pages permettent d'assurer le suivi des exigences et des avantages des sociétés qui font partie des programmes de partenaire de votre société.
- **Applications.** Ces pages permettent de gérer les applications de partenaires nouveaux ou existants en vue d'un partenariat avec la société propriétaire de la marque.
- **Enregistrements d'affaires.** Ces pages permettent de gérer les enregistrements d'affaires qui permettent aux partenaires de demander des droits exclusifs sur une opportunité à la société propriétaire de la marque.
- **Demandes BDM.** Ces pages permettent de gérer les demandes de budget de développement marketing (BDM) pour les budgets monétaires accordés par le service des ventes ou de marketing d'un fabricant. Ces demandes aident un partenaire à vendre ses produits ou à commercialiser la marque du fabricant.
- **Demandes de tarification spéciale.** Ces pages permettent de gérer les demandes de tarification spéciale des partenaires pour un ajustement de prix sur un produit.
- **Budgets.** Ces pages permettent de gérer les demandes, crédits et approbations de budget.
- **Formation et Certification.** Ces pages permettent de sensibiliser la communauté partenaire sur les cours de formation et les programmes proposés pour les produits et les services de la société propriétaire de la marque. Les pages Formation et Certification permettent également d'effectuer le suivi des compétences des sociétés partenaires et de leurs employés. Les types d'enregistrement Formation et Certification sont les suivants :
 - Cours
 - Examens
 - Certifications
 - Accréditations

Remarque : Tous ces types d'enregistrement sont disponibles uniquement avec Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Le type d'enregistrement Budgets est également disponible avec Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Gestion de PRM et de la haute technologie

Pour plus d'informations sur la gestion et la configuration de Partner Relationship Management (PRM), reportez-vous au guide *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Partenaires

Utilisez les pages Partenaire pour effectuer un suivi des sociétés et de leurs membres, créer des comptes partenaire dans Oracle CRM On Demand pour la prise en charge des utilisateurs du partenaire, et définir les niveaux d'accès appropriés à Oracle CRM On Demand ainsi que l'accès aux données pour chaque compte partenaire.

A propos des partenaires

L'onglet Partenaire représente une société externe qui vend ou offre des services pour des produits appartenant au propriétaire de la marque.

Les pages Partenaires dans Oracle CRM On Demand vous permettent de définir les informations commerciales sur le partenaire ainsi que les informations de partenariat entre le propriétaire de la marque et le partenaire. Exemples d'informations de profil de partenaire : nom, adresse, numéros de téléphone, numéro de télécopie, site Web, chiffre d'affaire annuel, nombre d'employés, marché, secteur, description de l'activité, et ainsi de suite.

A propos des comptes des partenaires

Un *compte de partenaire PRM*, également appelé compte de partenaire géré, est un partenaire avec des utilisateurs dans Oracle CRM On Demand. Un compte de partenaire non géré ne comporte pas d'utilisateurs dans Oracle CRM On Demand. Un compte de partenaire PRM est présent à la fois sous l'onglet Compte et l'onglet Partenaire et comporte les attributs suivants :

- Il s'agit d'un compte dont le type a la valeur Partenaire.
- L'indicateur du partenaire géré a la valeur O.
- L'état de l'organisation partenaire a la valeur Actif.

Pour les organisations qui sont à la fois des comptes auxquels vendent des commerciaux et des partenaires PRM, vous devez créer deux enregistrements : un enregistrement du compte et un enregistrement du partenaire.

Le type d'enregistrement du partenaire est une sous-classe du type d'enregistrement du compte, par conséquent, les champs personnalisés qui sont ajoutés au type d'enregistrement du compte sont également disponibles pour le type d'enregistrement du partenaire. Toutefois, l'inverse n'est pas vrai : les champs personnalisés ajoutés au type d'enregistrement du partenaire ne sont pas disponibles pour le type d'enregistrement du compte.

En général, vous devez conserver les attributs spécifiques au partenaire sous l'onglet Partenaires, et conserver les attributs spécifiques au compte qui ne sont pas liés au partenariat sous l'onglet Comptes. Toutefois, vous souhaitez peut-être parfois qu'un attribut spécifique au partenaire soit disponible sous l'onglet Comptes.

Dans ce cas, vous pouvez ajouter des attributs personnalisés au type d'enregistrement du compte. Ces attributs font automatiquement partie du type d'enregistrement du partenaire.

Lorsque vous consultez le compte du partenaire sous l'onglet Comptes, vous pouvez voir le champ Type de compte, et ce dernier a la valeur Partenaire. Lorsque vous consultez un compte du partenaire sous l'onglet Partenaires, le champ Type de compte n'est pas affiché car la valeur Partenaire est la seule que peut avoir un compte du partenaire.

REMARQUE : Alors que l'état d'une organisation partenaire a la valeur Actif, le type de compte d'un compte du partenaire doit avoir la valeur Partenaire.

Utilisation de la page d'accueil Partenaires

La page Page d'accueil du partenaire constitue le point de départ pour la gestion des partenaires.

REMARQUE : L'administrateur peut personnaliser la présentation de cette page. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un compte de partenaire

Vous pouvez créer un compte de partenaire en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Partenaires récemment modifiés. Pour plus d'informations sur la création de partenaires, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs relatifs aux partenaires](#) (page 363).

CONSEIL : Vous pouvez indiquer des hiérarchies de partenaires, par exemple une société qui est la filiale d'une autre, en sélectionnant des comptes parent. Pour plus d'informations sur les hiérarchies de partenaires, voir [Spécification de comptes parent](#) (voir "Spécification de comptes parents" page 210).

Utilisation des listes de partenaires

La section Listes des partenaires présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes de partenaires standard.

Liste de partenaires	Description
Tous les partenaires	Filtre tous les partenaires auxquels vous avez accès, quel qu'en soit le titulaire.
Mes partenaires	Partenaires où figure votre nom dans le champ Titulaire.
Partenaires récemment créés	Tous les partenaires, triés selon leur date de création.
Partenaires récemment modifiés	Tous les partenaires, triés selon leur date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des partenaires récemment modifiés

La section Partenaires récemment modifiés répertorie les partenaires que vous avez récemment modifiés.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Partenaires

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez peut-être ajouter des sections à la page Page d'accueil du partenaire :

- Tous les partenaires actifs
- Tous les partenaires inactifs
- Partenaires récemment créés
- Partenaires récemment modifiés
- Une ou plusieurs sections de rapport (l'administrateur peut afficher ces sections dans votre page d'accueil des partenaires)

Pour ajouter des sections à la page Page d'accueil du partenaire

- 1 Dans la page Page d'accueil du partenaire, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Page d'accueil du partenaire, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer et organiser des sections.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des comptes de partenaire

Pour gérer les comptes partenaire, effectuez les tâches suivantes :

- [Activation et désactivation de comptes de partenaire](#) (page 361)
- [Recherche de comptes de partenaire](#) (page 362)
- [Suppression de comptes de partenaire](#) (page 363)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Suivi des partenaires et concurrents des comptes](#) (page 211)
- [Suivi des relations entre comptes](#) (page 213)
- [Ajout de remarques](#) (page 98)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 106)

REMARQUE : lorsque vous créez un compte partenaire et définissez ce compte à l'état Actif, un livre est automatiquement créé sous le nom Livre Partenaire <Nom du partenaire>. Lorsque vous créez un compte partenaire et définissez l'organisation partenaire pour ce compte, ce dernier est ajouté au livre correspondant. Lorsqu'un compte partenaire est désactivé, il l'est sur le livre correspondant. Si l'organisation partenaire de l'utilisateur change, le compte partenaire est retiré du livre associé à l'organisation de l'ancien partenaire et ajouté au livre de partenaire correct pour la nouvelle relation de l'organisation partenaire.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Activation et désactivation de comptes de partenaire

En cas d'interruption ou de dissolution d'un partenariat, vous pouvez désactiver le compte de partenaire correspondant. Vous pouvez cependant conserver ce compte dans Oracle CRM On Demand en vue d'une éventuelle réactivation ultérieure.

Pour activer ou désactiver un compte de partenaire

- 1 Accédez à la page Modification du partenaire.
- 2 Dans la liste Statut de l'organisation du partenaire, sélectionnez Actif pour activer le compte partenaire ou Inactif pour le désactiver.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : Lorsque vous désactivez un compte de partenaire, vous pouvez le supprimer ou simplement modifier son type à partir de l'onglet Comptes. Ces opérations sont impossibles lorsque les comptes sont actifs.

Conversion de comptes en comptes partenaire

Oracle CRM On Demand vous permet de convertir des comptes en comptes partenaire.

Avant de commencer.

L'administrateur de la société doit avoir ajouté la case Partenaire géré sur la page de détails. Si la case Partenaire géré ne s'affiche pas sur cette page, cliquez sur le lien Modifier la présentation et ajoutez la case dans la présentation de la page dans la section Informations importantes sur le compte de la page Détails du compte ou contactez l'administrateur de la société.

Pour convertir un compte en compte partenaire

- 1 Dans la liste des comptes, sélectionnez un compte à convertir en compte partenaire.
- 2 Dans la page Compte - Détails, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Compte - Modification, remplacez le type de compte par Partenaire.
- 4 Cochez la case Partenaire géré, puis cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : Lors de l'exécution de cette tâche, le nom du champ Titulaire est automatiquement remplacé par le nom de l'utilisateur qui effectue la conversion, et le nouveau partenaire est ajouté à l'équipe partenaire du titulaire.

Pour faire en sorte qu'un compte partenaire ne puisse pas être restauré en compte standard

- 1 Accédez à la liste des partenaires sous l'onglet Partenaire, puis sélectionnez le compte partenaire.
- 2 Dans la page Partenaire - Détails, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Partenaire - Modification, remplacez le statut de l'organisation partenaire par Active.

Une fois que vous avez défini le statut Actif, le compte partenaire ne peut pas être restauré en compte standard.

Recherche de comptes de partenaire

Vous pouvez rechercher des comptes de partenaires à l'aide de la fonctionnalité de recherche avancée disponible dans la barre d'actions. Les critères requis sont les suivants :

- Le champ doit être défini sur Type de compte.
- La condition doit être définie sur Egal à.
- La valeur de filtre doit être définie sur Partenaire.

Pour rechercher des comptes de partenaires PRM (comptes de partenaires gérés), vous devez spécifier les critères de recherche dans la liste qui précède et définir les critères suivants :

- Le champ comporte l'indicateur Partenaire géré.
- La condition doit être définie sur Egal à.
- La valeur de filtre doit être définie sur O.

Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

Suppression de comptes de partenaire

Puisque les comptes de partenaires peuvent également être utilisés en tant que comptes standard, il est possible de les associer à des opportunités ou à d'autres enregistrements. La suppression d'un compte de partenaire peut générer des erreurs dues à ces associations.

De même, puisque les comptes standard peuvent également être utilisés en tant que comptes de partenaire, la suppression d'un compte de type Partenaire dans l'onglet Comptes peut générer des erreurs. Il est donc impossible de supprimer des comptes de partenaire dans l'onglet Partenaires, seule leur désactivation est autorisée. Si un compte n'a plus aucune utilité, vous devez le désactiver pour pouvoir le supprimer dans l'onglet Comptes.

Lors de la suppression d'un compte de type Partenaire à partir de l'onglet Comptes, Oracle CRM On Demand vérifie que le statut de l'organisation du partenaire est défini sur Inactif, afin d'éviter la suppression accidentelle d'un enregistrement actif. Pour plus d'informations sur la suppression et la restauration d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 113).

Champs relatifs aux partenaires

Utilisez la page Modification du partenaire pour ajouter un partenaire ou mettre à jour les détails relatifs à un partenaire existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un partenaire.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les partenaires à l'aide des pages [Liste de partenaires](#) et [Détail du partenaire](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur le partenaire	
Nom du partenaire	Nom du partenaire. Pour éviter les enregistrements en double, assurez-vous de respecter les règles d'affectation de noms définies par votre société pour les abréviations, les majuscules/minuscules, etc.
Type de partenaire	Sélectionnez le type de partenaire à utiliser comme partenaire principal pour ce

Champ	Description
principal	compte partenaire.
Emplacement	Type d'installation utilisée par le partenaire sur le site concerné, par exemple un siège social.
Statut de l'organisation du partenaire	Indique si le compte du partenaire est actif ou inactif.
Compte parent	Nom de la société à laquelle appartient le partenaire.
N° de tél. principal	Numéro de téléphone principal du partenaire.
N° de fax principal	Numéro de fax principal du partenaire.
Site Web	Adresse URL du site Web du partenaire.
Liste de prix	Liste de prix à laquelle le compte partenaire est associé. En général, cette liste de prix est celle qui contient le coût d'achat du partenaire.
Informations complémentaires	
Adresses de facturation et d'expédition	La sélection du pays détermine le libellé des champs d'adresse restants, conformément au format d'adresse propre à ce pays. Il est possible que l'écran s'actualise afin d'afficher les noms des champs.
Titulaire	<p>Alias du titulaire de l'enregistrement. En principe, le titulaire peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre titulaire ou encore le supprimer. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de restreindre (ou au contraire d'étendre) les droits d'accès d'un utilisateur. Pour réaffecter la propriété d'un enregistrement de partenaire, vous devez disposer d'un accès en lecture/écriture/suppression à cet enregistrement.</p> <p>La valeur du champ Titulaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez.</p>
Gestionnaire de compte Analytics de canal	Responsable du maintien des relations entre les partenaires et la société titulaire de la marque. Principal interlocuteur des partenaires.
Modifié en externe	Nom de la personne qui a créé l'enregistrement de partenaire ou effectué la dernière mise à jour, suivi de la date et de l'heure de cette mise à jour. Ces données sont générées par Oracle CRM On Demand.
Nombre d'utilisateurs actifs	Il s'agit d'un champ calculé qui détermine le nombre actuel d'utilisateurs actifs dans Oracle CRM On Demand pour le compte partenaire.
Nombre maximum d'utilisateurs	Nombre maximal d'utilisateurs qu'une organisation partenaire peut avoir. Le nombre d'utilisateurs qu'un partenaire peut avoir ne doit pas dépasser le nombre défini dans ce champ.

Champ	Description
Nombre restant d'utilisateurs disponibles	Il s'agit d'un champ calculé qui égale la différence entre le champ Nombre maximum d'utilisateurs et le champ Nombre actuel des utilisateurs actifs. Lorsque la valeur de ce champ est égale à 0 (zéro), alors vous ne pouvez pas ajouter d'autres utilisateurs actifs à Oracle CRM On Demand.
Description	Informations supplémentaires sur le partenaire. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

Programmes de partenaire

Utilisez les pages Programme de partenaire pour effectuer les opérations suivantes :

- Gérer différents types et niveaux de programmes de partenaire.
- Spécifier différents types de partenaires.
- Administrer les adhésions aux programmes de partenaire.

Un *programme de partenaire* regroupe les obligations et les avantages des partenaires membres. Les programmes de partenaire sont conçus pour permettre à la société propriétaire de la marque de recruter des partenaires.

Utilisation de la page d'accueil Programmes de partenaire

Cette page permet de gérer les différents programmes de partenaire.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de cette page. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un programme de partenaire

Vous pouvez créer un programme de partenaire en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Programmes de partenaire récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création de programmes de partenaire](#) (page 368) et [Champs relatifs aux programmes de partenaire](#) (page 371)).

Utilisation des listes de programmes de partenaire

La section des listes de programmes de partenaire affiche plusieurs listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez

créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes standard de programmes de partenaire.

Liste de programmes de partenaire	Description
Programmes de partenaire récemment créés	Filtre tous les programmes de partenaire par date de création.
Programmes de partenaire récemment modifiés	Filtre tous les programmes de partenaire par date de modification.
Tous les programmes de partenaire	Cette liste n'est pas filtrée : elle affiche tous les programmes de partenaire auxquels vous avez accès, quel qu'en soit le titulaire.
Mes programmes de partenaire	Affiche les programmes de partenaire dont vous êtes titulaire.
Mes programmes de partenaire récemment créés	Filtre les programmes de partenaire dont vous êtes titulaire par date de création.
Mes programmes de partenaire récemment modifiés	Filtre les programmes de partenaire dont vous êtes titulaire par date de modification.
Tous les programmes de partenaire inactifs	Affiche les programmes de partenaire dont le statut est Inactif.
Tous les programmes de partenaire actifs	Affiche les programmes de partenaire dont le statut est Actif.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des programmes de partenaire récemment modifiés

La section Programmes de partenaire récemment modifiés répertorie les derniers programmes de partenaire que vous avez modifiés.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Programmes de partenaire

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter les sections suivantes de votre choix à la page Programmes de partenaire – Page d'accueil :

- Tous les programmes de partenaire actifs
- Tous les programmes de partenaire inactifs
- Programmes de partenaire récemment créés
- Programmes de partenaire récemment modifiés
- Mes programmes de partenaire récemment créés
- Mes programmes de partenaire récemment modifiés
- Une ou plusieurs sections de rapport (l'administrateur peut rendre les sections de rapport disponibles sur la page Programmes de partenaire - Page d'accueil)

Pour ajouter des sections à la page Programmes de partenaire – Page d'accueil

- 1 Dans la page Programmes de partenaire - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil, utilisez les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour organiser ces dernières dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des programmes de partenaire

Pour gérer les programmes de partenaire, effectuez les tâches suivantes :

- [Création de programmes de partenaire](#) (page 368)
- [Gestion des adhésions aux programmes de partenaire](#) (page 368)
- [Suppression de programmes de partenaire](#) (page 371)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 102)
- [Suivi des partenaires et concurrents des comptes](#) (page 211)
- [Suivi des relations entre comptes](#) (page 213)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Création de programmes de partenaire

Pour créer un programme de partenaire dans Oracle CRM On Demand, il suffit de renseigner un formulaire. Ce dernier est accessible à partir de différents endroits dans Oracle CRM On Demand, selon l'élément sur lequel vous travaillez et l'opération que vous devez effectuer.

Pour créer un programme de partenaire

- 1 Dans la page Liste de programmes de partenaire, cliquez sur Nouveau programme de partenaire.
La page Programmes de partenaire - Modification s'affiche.
- 2 Dans le champ Nom du programme de partenaire, saisissez le nom du programme.
CONSEIL : Chaque nom de programme doit être unique.
- 3 Dans le champ Statut, sélectionnez le statut approprié pour le programme de partenaire.
- 4 Mettez à jour les autres champs de la page si nécessaire.
Pour plus d'informations sur chaque champ, reportez-vous à la rubrique [Champs relatifs aux programmes de partenaire](#) (page 371).
- 5 Enregistrez le programme de partenaire.

Gestion des adhésions aux programmes de partenaire

Les pages de création et de modification d'adhésions permettent d'effectuer les tâches administratives suivantes :

- [Création d'adhésions à un programme de partenaire](#) (page 368)
- [Modification du statut d'une adhésion à un programme de partenaire](#) (page 369)
- [Suppression d'adhésions à des programmes de partenaire](#) (page 369)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 106)

Création d'adhésions à un programme de partenaire

Une fois la demande d'adhésion d'un partenaire validée, celui-ci devient membre du programme de partenaire.

Pour créer une adhésion à un programme de partenaire

- 1 Dans la page des détails du programme de partenaire sélectionné, cliquez sur Nouveau dans la barre Adhésions au programme.
La page Adhésions au programme - Nouveau s'affiche.
- 2 Dans le champ Nom du partenaire, sélectionnez le nom du partenaire à ajouter au programme.
- 3 Renseignez les autres champs de la page si nécessaire.
Pour plus d'informations sur ces champs, reportez-vous à la rubrique [Champs relatifs à l'adhésion aux programmes](#) (page 370).
REMARQUE : L'état de la case à cocher Actif et la valeur du champ Statut doivent correspondre. Par exemple, si le statut de l'adhésion est En cours, vous devez cocher la case Actif.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.

Modification du statut d'une adhésion à un programme de partenaire

Une fois le partenaire admis dans le programme et l'enregistrement correspondant créé, le statut par défaut de l'enregistrement est En cours.

Vous pouvez affecter les valeurs suivantes au statut de l'adhésion :

- Expiré
- Terminé

REMARQUE : L'état de la case à cocher Actif et la valeur du champ Statut doivent correspondre. Par exemple, si le statut de l'adhésion est Terminé ou Expiré, vous devez désélectionner la case Actif.

Pour modifier le statut d'une adhésion à un programme de partenaire

- 1 Dans la page de détails du programme de partenaire, cliquez sur le lien Modifier situé en regard de l'adhésion dont vous souhaitez modifier le statut.
- 2 Dans la page de modification de l'adhésion, sélectionnez la valeur appropriée dans la liste déroulante Statut.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Suppression d'adhésions à des programmes de partenaire

Si vous avez créé une adhésion par erreur ou si vous souhaitez la supprimer, vous pouvez le faire à partir de la page Programmes de partenaire - Détails.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas supprimer une adhésion dont le statut est En cours.

Pour supprimer une adhésion à un programme de partenaire

- 1 Dans la section Adhésions au programme de la page de détails du programme, cliquez sur le lien Supprimer situé en regard de l'adhésion à supprimer.

Un message vous invite ensuite à confirmer la suppression.

- 2 Cliquez sur OK.

L'adhésion sélectionnée est supprimée.

Champs relatifs à l'adhésion aux programmes

Les pages de création et de modification d'adhésions permettent d'ajouter un partenaire à un programme ou de modifier les informations sur une adhésion existante. La page Adhésions au programme - Modification permet également de créer des adhésions et affiche l'ensemble des champs relatifs au programme de partenaire.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant fournit des informations supplémentaires sur les champs des pages liées aux adhésions.

Champ	Description
Informations importantes sur l'adhésion au programme	
Programme de partenaire	Programme de partenaire auquel vous ajoutez un membre.
Type de partenaire	Type de partenaire (par exemple, revendeur, partenaire de solutions, distributeur, etc.) pour lequel le programme est créé.
Nom du partenaire	Nom du partenaire que vous ajoutez au programme.
Niveau du programme	Niveau auquel le partenaire a rejoint le programme.
Actif	Indique si l'adhésion au programme de partenaire est active.
ID	ID d'adhésion affecté par Oracle CRM On Demand.
Statut	Statut de l'adhésion : En cours, Terminé, Expiré ou Renouvelé.
Date de début	Date de début de l'adhésion au programme de partenaire. Par défaut, ce champ affiche la date et l'heure actuelles. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Date de fin	Date de fin prévue de l'adhésion au programme. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.

Champ	Description
Informations complémentaires	
Création	Nom du créateur du programme de partenaire auquel vous ajoutez un membre, suivi de la date de création. Ce nom est généré par Oracle CRM On Demand.
Modification	Nom de la dernière personne ayant mis à jour le programme de partenaire auquel vous ajoutez un membre, suivi de la date de mise à jour. Ce nom est généré par Oracle CRM On Demand.

Suppression de programmes de partenaire

Vous pouvez supprimer un programme de partenaire à partir de sa page de détails.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas supprimer un programme de partenaire dont le statut est Actif.

Pour supprimer un programme de partenaire

- 1 Dans la page Programmes de partenaire - Détails, cliquez sur Supprimer en regard du programme de partenaire à supprimer.
Un message vous invite ensuite à confirmer la suppression.
- 2 Cliquez sur OK.
Le programme de partenaire est supprimé.

Champs relatifs aux programmes de partenaire

La page Programmes de partenaire - Modification permet d'ajouter ou de modifier un programme de partenaire. Elle permet également d'ajouter des membres à un programme, et regroupe l'ensemble des champs relatifs aux programmes.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les partenaires via les pages [Liste de programmes de partenaire](#) et [Programmes de partenaire - Détails](#). Pour plus d'informations, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Les administrateurs peuvent également accorder à un partenaire l'accès à ces champs de détail, afin de lui permettre de mettre à jour les informations.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur le programme de partenaire	
Nom du programme de partenaire	Nom du programme de partenaire. Pour éviter les enregistrements en double, assurez-vous de respecter les règles d'affectation de noms définies par votre société pour les abréviations, la capitalisation, etc.
Statut	Indique si le programme est actif, inactif ou en cours.
Date de début	Date de début du programme de partenaire. Par défaut, ce champ affiche la date et l'heure actuelles. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Date de fin	Date de fin prévue du programme. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Type de partenaire	Détermine le type de partenaire (par exemple, revendeur, partenaire de solutions, distributeur, etc.) pour lequel le programme est créé.
Type de programme	Détermine le type de programme créé (enregistrement d'affaire, par exemple).
MDF autorisé	Autorise les MDF (Market Development Funds). Il s'agit de fonds monétaires fournis par le service commercial ou marketing d'un fabricant, afin d'aider un partenaire à vendre ses produits ou à mettre en valeur la marque du fabricant. Si vous sélectionnez cette option, tout partenaire membre du programme est habilité à recevoir ce type de fonds.
Tarification spéciale autorisée	Autorise une tarification spéciale afin de permettre aux partenaires de demander un tarif spécial pour un produit ou un groupe de produits en vente. Ce tarif a généralement pour but d'assurer la compétitivité du partenaire ou de lui garantir une certaine marge. Si vous sélectionnez cette option, tout partenaire membre de ce programme est habilité à demander une tarification spéciale.
Enregistrement d'affaire autorisé	Si vous sélectionnez cette option, tout partenaire membre de ce programme est habilité à l'enregistrement d'affaire.
Description	Informations supplémentaires à propos du programme. Ce champ est limité à 2 000 caractères.
Informations complémentaires	
Création	Nom du créateur du programme, suivi de la date de création. Ce nom est généré par Oracle CRM On Demand.

Champ	Description
Nom complet du titulaire	Nom du titulaire du programme de partenaire. Le titulaire peut mettre à jour ou supprimer le programme. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de restreindre ou d'étendre les droits d'accès d'un utilisateur. Vous devez disposer d'un droit d'accès en lecture, modification et suppression pour modifier le titulaire d'un programme. La valeur du champ Titulaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez.
Modification	Nom de la dernière personne ayant mis à jour le programme, suivi de la date de mise à jour. Ce nom est généré par Oracle CRM On Demand.

Demandes

Une *demande* est le moyen par lequel un partenaire nouveau ou existant demande à établir un partenariat avec le propriétaire de la marque. Ce dernier consulte, approuve ou rejette alors la demande. Vous pouvez compléter des demandes à l'aide de données provenant du portail du propriétaire de la marque. Une demande de partenaire permet au propriétaire de la marque de passer en revue, de rejeter et d'approuver les demandes en toute connaissance de cause. Le propriétaire peut également se reporter aux informations relatives à la demande en utilisant Oracle CRM On Demand.

Utilisation de la page d'accueil Demandes

Cette page permet de gérer les différentes demandes de partenaire.

REMARQUE : L'administrateur de la société peut personnaliser la présentation de la page Demandes. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'une demande

Vous pouvez créer une demande en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Demandes récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs des demandes](#) (voir "[Champs de demande](#)" page 380).

Vous pouvez utiliser les services Web pour compléter des demandes à partir d'un portail partenaire. Vous pouvez aussi utiliser l'outil d'importation dans Oracle CRM On Demand pour importer des demandes. Pour plus d'informations sur l'importation de demandes, reportez-vous à la rubrique [Importation de demandes](#) (voir "[Importation d'applications](#)" page 380).

Utilisation de listes de demandes

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les demandes.

Liste de demandes	Description
Toutes les demandes	Cette liste affiche tous les enregistrements auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire de la liste. Elle ne filtre pas les demandes.
Toutes les demandes soumises	Filtre les demandes à l'état Soumis.
Toutes les demandes rejetées	Filtre les demandes à l'état Rejeté.
Toutes les demandes approuvées	Filtre les demandes à l'état Approuvé.
Mes demandes	Filtre les demandes où votre nom est indiqué dans le champ Titulaire.
Toutes les demandes récemment créées	Filtre les demandes et les trie en fonction de leur date de création.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage de la section Mes demandes récemment modifié(e)s

La section Mes demandes récemment modifié(e)s affiche les demandes dont vous êtes titulaire et qui ont été récemment modifiées. Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Demandes

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter tout ou partie des sections ci-après à la page d'accueil Demandes :

- Listes de demandes
- Toutes les demandes
- Toutes les demandes rejetées
- Toutes les demandes approuvées
- Toutes les demandes soumises
- Mes demandes

- Toutes les demandes récemment créées
- Une ou plusieurs sections de rapport (l'administrateur de votre société peut rendre les sections de rapport, comme le rapport d'analyse sur les demandes, disponibles à l'affichage dans votre page d'accueil Demandes).

Pour ajouter des sections à votre page d'accueil Demandes

- 1 Dans la page d'accueil Demandes, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page d'accueil Demandes, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter ou supprimer des sections et pour organiser ces dernières au sein de la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion de demandes

Pour gérer les demandes, effectuez les tâches suivantes :

- [Création de demandes](#) (page 376)
- [Soumission de demandes pour approbation](#) (voir "[Soumission d'applications pour approbation](#)" page 376)
- [Consultation de demandes](#) (page 377)
- [Rejet de demandes](#) (page 378)
- [Rappel de demandes](#) (page 378)
- [Annulation de demandes](#) (voir "[Annulation d'applications](#)" page 379)
- [Suppression de demandes](#) (page 379)
- [Importation de demandes](#) (voir "[Importation d'applications](#)" page 380)
- [Champs des demandes](#) (voir "[Champs de demande](#)" page 380)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements](#) (page 42).

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 102)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles

qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Création de demandes

Pour créer une demande dans Oracle CRM On Demand, vous entrez des informations dans un formulaire.

Pour créer une demande

- 1 Dans la page Liste des demandes, cliquez sur Nouveau.
- 2 Dans le champ Nom de la demande, entrez le nom de la demande que vous créez.
CONSEIL : Chaque nom de demande doit être unique.
- 3 Sous la section Demande soumise par, entrez vos nom et prénom dans les champs appropriés.
- 4 Mettez à jour les autres champs de la page Demande - Modification si nécessaire.
Pour plus d'informations sur chaque champ, reportez-vous à la rubrique [Champs des demandes](#) (voir "Champs de demande" page 380).
- 5 Enregistrez la demande.

Soumission d'applications pour approbation

Une application partenaire permet au propriétaire d'une marque de consulter, de rejeter et d'approuver efficacement des applications.

Avant de commencer. L'application doit d'abord être créée. Pour plus d'informations sur la création d'applications, reportez-vous à la rubrique [Création d'applications](#) (voir "Création de demandes" page 376). Une règle de workflow doit être créée pour affecter un utilisateur approprié comme approbateur d'applications. Pour plus d'informations sur la création des règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [Création de règles de workflow](#) (page 1365).

Pour soumettre une application pour approbation

- 1 Sélectionnez l'application à soumettre dans la section Toutes les applications de la page d'accueil Applications.
Pour obtenir des informations sur la sélection de demandes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détail des applications, cliquez sur le bouton Modifier.

- 3 Dans la page Applications - Modification, sélectionnez l'option Soumise dans le champ Statut de soumission, puis cliquez sur Enregistrer.

Une fois le statut modifié et l'enregistrement sauvegardé, les événements suivants se produisent :

- Le statut d'approbation prend la valeur Approbation en attente.
- L'horodatage actuel est automatiquement défini comme date de soumission.
- L'approbation de la demande commence. Une règle de workflow définit l'utilisateur approprié dans le champ Approbateur de la demande.
- L'approbateur est ajouté, le cas échéant, à l'équipe de la demande.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail, si elle a été configurée pour cela.

Consultation de demandes

Un propriétaire de marque doit recruter des partenaires appropriés aux programmes de partenaire. Lorsque des partenaires potentiels demandent un partenariat ou que des partenaires existants demandent des adhésions à d'autres programmes avec le propriétaire de la marque, Oracle CRM On Demand permet au propriétaire de la marque de consulter les demandes. Ce dernier peut alors approuver ou rejeter les demandes.

Pour consulter une demande

- 1 Dans la page Liste des demandes, cliquez sur le nom de la demande partenaire à consulter.
- 2 Dans la page Détail des demandes, consultez les champs appropriés.
- 3 Pour effectuer des modifications telles que l'approbation ou le rejet d'une demande, cliquez sur Modifier.
- 4 Dans la page Demande - Modification, appliquez les modifications nécessaires, puis cliquez sur Enregistrer.

Approbation de demandes

Les propriétaires de marques peuvent utiliser Oracle CRM On Demand pour approuver les demandes de partenaires qu'ils jugent acceptables.

REMARQUE : Vous ne pouvez approuver que les demandes de partenaires pour lesquelles vous êtes désigné approbateur actuel.

Pour approuver une demande de partenaire

- 1 Dans la page Liste des demandes, cliquez sur le nom de la demande de partenaire à approuver.
- 2 Dans la page Détails de la demande, cliquez sur Modifier.

- 3 Modifiez le statut d'approbation en Approuvé, puis cliquez sur Enregistrer.

Rejet de demandes

Un approbateur peut rejeter une demande au cours du processus d'approbation de celle-ci.

Avant de commencer. La demande doit avoir le statut de soumission Soumis.

Pour rejeter une demande

- 1 Sélectionnez la demande à rejeter dans la section Toutes les demandes de la page d'accueil Demandes.
Pour obtenir des informations sur la sélection de demandes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détail de la demande, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande - Modification, sélectionnez Rejeté dans le champ Statut d'approbation, puis cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée et enregistrée, les événements suivants se produisent :

- Le statut de soumission de l'enregistrement reste Soumis.
- La date du champ Date d'approbation est supprimée, mais la date de soumission est conservée dans le champ Date de soumission.

Remarque : Si la demande n'a pas été approuvée, aucune date n'apparaît dans le champ Date d'approbation.

- Une règle de workflow crée un nouvel enregistrement de tâche pour suivre l'action de retour de l'approbateur, si la règle a été configurée.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées, si elle a été configurée pour cela.

Rappel de demandes

Un partenaire peut rappeler une demande au cours du processus d'approbation de celle-ci.

Avant de commencer. La demande doit avoir le statut de soumission Soumis et le statut d'approbation Approbation en attente.

Pour rappeler des demandes

- 1 Sélectionnez la demande à rappeler dans la section Toutes les demandes de la page d'accueil Demandes.
Pour obtenir des informations sur la sélection de demandes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détail de la demande, cliquez sur le bouton Modifier.

- 3 Dans la page Demande - Modification, sélectionnez l'option Rappel dans le champ Statut de soumission, puis cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :

- Le statut de l'approbateur est réinitialisé et ne comporte aucune valeur.
- Une règle de workflow crée une nouvelle tâche pour suivre l'action d'approbation, si la règle elle a été configurée.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées, si elle a été configurée pour cela.

Annulation d'applications

Un approbateur peut annuler une application au cours du processus d'approbation de celle-ci.

Avant de commencer. Le statut d'approbation de l'application doit être Approuvé.

Pour annuler une application

- 1 Sélectionnez l'application à annuler dans la section Toutes les applications de la page d'accueil Applications.
Pour plus d'informations sur la sélection d'applications, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détail des applications, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Applications - Modification, sélectionnez Annulé dans le champ Statut d'approbation, puis cliquez sur Enregistrer.

Suppression de demandes

Vous pouvez supprimer une demande dans la page Détail de la demande.

Pour supprimer une demande

- 1 Dans la page Détail de la demande, cliquez sur Supprimer.
Un message vous invite à confirmer la suppression de la demande.
- 2 Cliquez sur OK.
L'application est supprimée.

Importation d'applications

Dans la plupart des cas, les propriétaires de marques choisissent de compléter les demandes de partenaires initiales à partir d'une autre source. Ils peuvent renseigner ces demandes à l'aide de l'outil d'importation dans Oracle CRM On Demand ou utiliser les services Web pour charger les données d'une demande à partir d'un portail partenaire. Pour plus d'informations sur l'importation de données Oracle CRM On Demand, reportez-vous à la rubrique [Importation des données](#) (page 1618).

Champs de demande

Utilisez la page Demande - Modification pour ajouter une demande ou pour mettre à jour les détails relatifs à une demande existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une demande.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les demandes dans les pages Liste des demandes et Détail de la demande. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Profil de la société	
Nom	Nom de la société. Pour éviter les enregistrements en double, assurez-vous de respecter les règles d'affectation de noms définies par votre société pour les abréviations, les majuscules/minuscules, etc.
Emplacement	Emplacement de la société.
N° de tél. principal	Numéro de téléphone de la société.
N° de fax principal	Numéro de fax principal de la société.
Site Web	Adresse URL de la société.
Nombre d'employés	Nombre total d'employés de la société.
Chiffre d'affaires annuel	Chiffre d'affaires annuel total de la société.
Secteur d'activité	Secteur d'activité dans lequel la société est en concurrence.
Pays	Partie de l'adresse de la société destinée au pays.
Adresse 1	Autres informations relatives à l'adresse de la société.
Adresse 2	Autres informations relatives à l'adresse de la société.
Ville	Partie de l'adresse de la société destinée à la ville.

Champ	Description
Province	Partie de l'adresse de la société destinée au département.
Code postal	Partie de l'adresse de la société destinée au code postal.
Demandes soumises par	
Prénom	Prénom du demandeur.
Nom de famille	Nom du demandeur.
Tél. (bureau)	Numéro de téléphone professionnel de l'auteur de la soumission.
Tél. portable	Numéro de téléphone portable du demandeur.
Fax (bureau)	Numéro de fax professionnel du demandeur.
Adresse e-mail	Adresse e-mail de l'auteur de la soumission.
Fonction	Fonction de l'auteur de la soumission.
Statut de soumission	Statut de soumission actuel de la demande. Les valeurs possibles sont les suivantes : Non soumis, Soumis ou Rappel.
Approbateur actuel	Nom de la personne qui dispose des autorisations nécessaires pour approuver la demande.
Pays	Partie de l'adresse de l'auteur de la soumission destinée au pays.
Adresse 1	Autres informations relatives à l'adresse de l'auteur de la soumission.
Adresse 2	Autres informations relatives à l'adresse de l'auteur de la soumission.
Ville	Partie de l'adresse de l'auteur de la soumission destinée à la ville.
Province	Partie de l'adresse de l'auteur de la soumission destinée au département.
Code postal	Partie de l'adresse de l'auteur de la soumission destinée au code postal.
Informations sur le partenaire	
Statut d'approbation	Statut d'approbation en cours de la demande. Les valeurs possibles sont les suivantes : Approbation en attente, Approuvé, Rejeté ou Annulé.
Date de soumission	Date à laquelle la demande a été soumise.
Date d'approbation	Date à laquelle la demande a été approuvée.
Traité par Nom	Nom de la personne qui a examiné et accepté ou rejeté cette demande.
Motif du rejet	Raison pour laquelle la demande a été rejetée. Les valeurs possibles sont les suivantes : Double, Informations incorrectes, Informations insuffisantes ou Autre.
Programme de	Nom du programme de partenaire associé à la demande.

Champ	Description
partenaire	
Niveau du programme	Niveau du programme de partenaire associé à la demande.
Type de partenaire	Type de partenaire pour lequel la demande est soumise.
Avantages du partenariat escomptés	Liste des avantages attendus de ce partenariat. Il s'agit d'un champ de texte limité à 500 caractères.
Partenariats existants	Ce champ répertorie les partenariats existants. Il s'agit d'un champ de texte limité à 300 caractères.
Informations complémentaires	
Partenaire	Partenaire qui est associé à cette demande.
Source	Provenance de cette demande, par exemple, site Web, publipostage, e-mail, etc.
Campagne	Campagne ayant débouché sur cette demande de partenaire. Cette campagne est associée à cette demande.
ID de la demande	Numéro d'identification (ID) unique de cette demande.

Enregistrements d'affaires

L'*enregistrement d'affaire* est une procédure selon laquelle les partenaires demandent des droits exclusifs sur une opportunité auprès du propriétaire de la marque. Il offre aux partenaires les moyens d'informer le fournisseur sur une opportunité potentielle, puis les partenaires se voient accorder la priorité pour cette opportunité. Les enregistrements d'affaires sont moins spéculatifs que les leads, mais plus que les opportunités, c'est pourquoi l'on considère qu'ils existent entre les leads et les opportunités.

Dans la plupart des cas, un partenaire demande l'enregistrement d'une affaire ou d'une opportunité qu'il a découverte. Toutefois, il peut également demander l'enregistrement d'une opportunité qui lui a été offerte par le propriétaire de la marque.

Les enregistrements d'affaires permettent de tempérer les conflits de canaux, lorsque des partenaires entrent en concurrence avec d'autres partenaires ou avec le service commercial interne du fournisseur pour obtenir une opportunité. Les enregistrements d'affaires sont également utiles pour les raisons suivantes :

- Ils permettent au propriétaire de la marque d'avoir une meilleure visibilité du pipeline de l'opportunité des partenaires.
- Ils permettent au propriétaire de la marque d'accroître sa capacité de vente croisée et/ou de vente incitative.

Lors de l'enregistrement d'un deal, le partenaire n'aura pas nécessairement suffisamment d'informations sur l'opportunité. Par exemple, il est possible que le partenaire ne connaisse pas la nature exacte des produits que le prospect a l'intention d'acheter. Le partenaire peut n'avoir qu'une vague idée de l'intérêt du prospect, par exemple des *serveurs de pointe*, plutôt qu'une image définitive de la liste d'achats du prospect. Par conséquent, lors de l'enregistrement des affaires, les partenaires peuvent fournir aussi peu ou autant d'informations qu'ils le souhaitent.

Utilisation de la page d'accueil Enregistrement d'affaire

La page d'accueil Enregistrement d'affaire est le point de départ pour la gestion des enregistrements d'affaires.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de la page d'accueil Enregistrement d'affaire. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page ou en supprimer.

Création d'un enregistrement d'affaire

Vous pouvez créer un enregistrement d'affaire en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Enregistrements récemment visualisés en attente de mon approbation. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs d'enregistrement d'affaire](#) (page 396).

Utilisation des listes d'enregistrement d'affaire

La section Listes des enregistrements d'affaires présente un certain nombre de listes filtrées. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Voici une partie des sections pouvant être affichées dans votre page d'accueil Enregistrement d'affaire.

Listes des enregistrements d'affaires	Description
Tous les enregistrements d'affaires	Cette liste affiche tous les enregistrements auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire de l'enregistrement. Elle ne filtre pas les enregistrements d'affaires.
Enregistrements d'affaires récemment modifiés	Filtre tous les enregistrements d'affaires par date de modification.
Enregistrements d'affaires	Filtre tous les enregistrements d'affaires par date de

Listes des enregistrements d'affaires	Description
récemment créés	création.
Enregistrements d'affaires récemment visualisés	Filtre tous les enregistrements d'affaires, triés en fonction des enregistrements les plus récemment visualisés.
Enregistrements d'affaires expirant dans les 30 prochains jours	Tous les enregistrements d'affaires approuvés avec une date d'expiration qui tombe dans les 30 prochains jours calendaires à compter de la date en cours.
Enregistrements d'affaires en attente de mon approbation	Tous les enregistrements d'affaires avec le statut Approbation en attente et pour lesquels vous êtes l'approbateur actuel.
Enregistrements d'affaires sans activité durant les 30 derniers jours	Tous les enregistrements d'affaires approuvés ayant été observés sans activité pour l'opportunité associée durant les 30 derniers jours calendaires à compter de la date en cours.
Enregistrements d'affaires actifs	Tous les enregistrements d'affaires avec le statut d'approbation Approuvé.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Enregistrements d'affaires en attente de mon approbation

La section Enregistrements d'affaires en attente de mon approbation affiche tous les enregistrements d'affaires dont vous êtes l'approbateur actuel, mais qui ne sont pas encore approuvés.

Autres sections

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes ou une partie d'entre elles à votre page d'accueil Enregistrement d'affaire.

- Enregistrements d'affaires approuvés
- Enregistrements d'affaires expirant dans les 30 prochains jours
- Enregistrements d'affaires sans activité durant les 30 derniers jours
- Enregistrements d'affaires récemment créés
- Enregistrements d'affaires récemment modifiés

- Enregistrements d'affaires actifs
- Une ou plusieurs sections de rapport [L'administrateur de la société peut créer des sections de rapport, telles que les enregistrements approuvés en fonction du volume d'affaire (graphe), les enregistrements approuvés en fonction de l'âge (graphe), les enregistrements en fonction du statut (graphe circulaire), les enregistrements en fonction de la réussite (par période) (graphe) ou le nombre d'enregistrements (par période) (graphe).]

Ajout de sections à la page d'accueil Enregistrement d'affaire

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Enregistrement d'affaire en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour consultation dans cette page.

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Enregistrement d'affaire

- 1 Dans la page d'accueil Enregistrement d'affaire, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Enregistrement d'affaire - Mise en page, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans la page. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Gestion d'enregistrements d'affaires

Pour gérer les enregistrements d'affaires, effectuez les tâches suivantes :

- [Création d'enregistrements d'affaires](#) (page 386)
- [Soumission d'enregistrements d'affaires pour approbation](#) (page 387)
- [Approbation d'enregistrements d'affaires](#) (page 388)
- [Renvoi des enregistrements d'affaires](#) (page 389)
- [Rejet des enregistrements d'affaires](#) (voir "[Rejet des enregistrements d'affaire](#)" page 389)
- [Nouvelle soumission des enregistrements d'affaires](#) (voir "[Nouvelle soumission des enregistrements d'affaire](#)" page 390)
- [Annulation des enregistrements d'affaires](#) (page 390)
- [Fermeture de la période d'enregistrements d'affaires](#) (page 391)
- [Mises à jour des enregistrements d'affaires](#) (page 391)
- [Liaison de produits à des enregistrements d'affaires](#) (page 391)
- [Calcul du volume de l'affaire](#) (page 392)
- [Association d'enregistrements d'affaires à des opportunités](#) (page 393)
- [Conversion d'enregistrements d'affaires en comptes, interlocuteurs ou opportunités](#) (page 393)
- [Paramètres des rôles et profils d'accès pour la conversion des enregistrements d'affaires](#) (page 394)

■ [Champs d'enregistrement d'affaire](#) (page 396)

Création d'enregistrements d'affaires

Dans Oracle CRM On Demand, les partenaires créent un enregistrement d'affaire en entrant des informations dans un formulaire. Le partenaire peut accéder à ce formulaire à partir de différents domaines dans l'application, en fonction de ses attributions et de l'objectif recherché. Cette rubrique décrit une méthode de création d'un enregistrement d'affaire à partir de l'onglet Enregistrements d'affaires. Les partenaires peuvent également créer des enregistrements d'affaires par d'autres méthodes (voir [Création d'enregistrements](#) (page 42)).

Lorsqu'un partenaire crée un enregistrement d'affaire, il peut soit le rendre indépendant, soit l'associer à une opportunité. Il crée un enregistrement d'affaire indépendant (enregistrement autonome) lorsqu'il pense avoir découvert une nouvelle opportunité commerciale potentielle et souhaite l'enregistrer auprès du propriétaire de la marque. Cependant, ce dernier peut ne pas considérer cet enregistrement comme une opportunité tant que celle-ci n'a pas été vérifiée par une ou deux personnes de l'organisation.

Dans ce cas, lorsque le partenaire pense avoir découvert une opportunité et que le propriétaire de la marque ne la considère pas comme telle tant qu'elle n'a pas été vérifiée et confirmée, la solution pour le partenaire consiste à créer un enregistrement d'affaire, qui contient à la fois l'opportunité et des informations d'enregistrement. A un moment donné, le partenaire soumet l'enregistrement pour approbation et, le cas échéant, le propriétaire de la marque l'approuve. Avant de donner son approbation finale pour l'enregistrement d'affaire, le propriétaire de la marque l'associe à une opportunité.

Pour créer un enregistrement d'affaire

- 1 Dans la page Liste des enregistrements d'affaires, cliquez sur Nouveau.
- 2 Dans la page Enregistrement d'affaire – Détail, entrez les informations requises.
 - a Si l'enregistrement d'affaire concerne une opportunité existante, recherchez et sélectionnez l'opportunité appropriée dans le champ Opportunité associée. Ce champ doit n'afficher que les opportunités auxquelles vous avez accès. Le champ Client est automatiquement renseigné avec le nom du client associé à l'opportunité sélectionnée.
 - b Si l'enregistrement d'affaire concerne une nouvelle opportunité (ou une opportunité à laquelle vous n'avez pas accès), cochez la case Nouvelle opportunité et entrez les informations suivantes dans la section Informations sur l'opportunité.
 - Devise
 - Volume de l'affaire
 - Date de clôture
 - Intérêt pour le produit
 - Etape suivante
 - c Si l'enregistrement d'affaire concerne une nouvelle opportunité, il peut s'appliquer à un client existant ou à un nouveau client. S'il concerne un client existant, recherchez et sélectionnez ce client dans le

champ Client associé. S'il concerne un nouveau client, cochez la case Nouveau client et complétez les champs suivants dans la section d'informations Nouvelle société :

Pour plus d'informations sur les champs Enregistrement d'affaire, voir [Champs d'enregistrement d'affaire](#) (page 396).

3 Sauvegardez l'enregistrement.

Soumission d'enregistrements d'affaires pour approbation

Un *enregistrement d'affaire* est une demande adressée par un partenaire au propriétaire de la marque pour obtenir des droits exclusifs sur une opportunité. La plupart des sociétés ont des procédures bien définies pour gérer ce type de demande en vue d'obtenir l'approbation des partenaires. En règle générale, un ou plusieurs employés du propriétaire de la marque évaluent l'enregistrement en fonction de divers critères et décident d'approuver la demande ou non. Dans les petites sociétés, les employés qui doivent approuver un enregistrement restent statiques, c'est-à-dire que c'est le même ensemble d'approbateurs qui approuve tous les enregistrements d'affaires. Cependant, dans les grandes sociétés, le groupe d'approbateurs qui doit approuver un enregistrement est dynamique et dépend de divers facteurs, tels que le volume de l'affaire, le partenaire, les produits, etc.

Avant de commencer. Créez l'enregistrement d'affaire. Pour plus d'informations sur la création d'enregistrements d'affaire, reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements d'affaires](#) (page 386). Créez une règle de workflow qui affecte un utilisateur approprié comme approbateur d'enregistrements d'affaires. Pour plus d'informations sur la création de règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [Création de règles de workflow](#) (page 1365).

Pour soumettre des enregistrements d'affaires pour approbation

- 1 Dans le champ Statut de soumission de la page Enregistrement d'affaire - Modification, sélectionnez l'option Soumis.

La modification du statut de soumission en Soumis démarre le processus d'approbation. Tout utilisateur ayant accès en mise à jour à l'enregistrement d'affaire peut lancer ce processus.

- 2 Cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :

- Le statut d'approbation prend la valeur Approbation en attente.
- L'horodatage actuel est automatiquement défini comme date de soumission.
- Le routage de l'enregistrement commence. Une règle de workflow définit l'utilisateur approprié dans le champ Approbateur de l'enregistrement d'affaire.
- S'il ne s'y trouve pas déjà, l'approbateur est ajouté à l'équipe de l'enregistrement d'affaire.
- Une règle de workflow envoie des notifications par e-mail si elle a été configurée.

Approbation d'enregistrements d'affaires

Selon les processus de votre société, il peut s'avérer nécessaire que plusieurs personnes approuvent un enregistrement d'affaire avant que ce dernier soit considéré comme une opportunité valide. A l'heure actuelle, le routage d'approbation est un processus manuel et un seul niveau d'approbation est pris en charge. Vous pouvez modifier le champ Approbateur actuel pour déplacer l'enregistrement dans la chaîne d'approbation.

Remarque : Vous pouvez obtenir une approbation multiniveau lorsque chaque approbateur met à jour le champ Approbateur pour désigner l'approbateur suivant dans la chaîne d'approbation.

Un enregistrement d'affaire ne peut recevoir une approbation finale que s'il est associé à une opportunité. Si ce n'est pas le cas (par exemple, s'il s'agit d'un enregistrement autonome), il convient de le lier à une opportunité existante ou de le convertir manuellement en opportunité. Pour plus d'informations sur la conversion d'un enregistrement d'affaire en opportunité, reportez-vous à la rubrique [Conversion d'enregistrements d'affaires en comptes, interlocuteurs ou opportunités](#) (page 393). Lorsqu'un enregistrement d'affaire obtient une approbation finale, l'opportunité associée devient visible pour l'organisation partenaire, car le partenaire peut avoir besoin d'y accéder.

Remarque : L'opportunité associée ne devient accessible à l'organisation partenaire qu'après approbation de l'enregistrement d'affaire. Lorsque l'enregistrement est retourné ou rejeté, l'accès à l'opportunité associée (le cas échéant) n'est pas accordé.

Avant de commencer. Le statut de soumission de l'enregistrement d'affaire doit être Soumis pour que vous puissiez l'approuver.

Pour approuver des enregistrements d'affaires

1 Dans le champ Statut d'approbation de la page Enregistrement d'affaire - Modification, sélectionnez l'option Approuvé.

2 Cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :

- Oracle CRM On Demand valide le statut de soumission Soumis. Si ce statut a une autre valeur, la validation échoue et un message d'erreur approprié est généré.
- Oracle CRM On Demand confirme que le champ Opportunité associée contient une opportunité.
- Oracle CRM On Demand confirme que l'opportunité indiquée dans le champ Opportunité associée n'est pas déjà associée à un enregistrement d'affaire approuvé.
- La case Enregistré est cochée dans l'en-tête de l'opportunité.
- Le champ Date d'expiration de l'en-tête de l'opportunité contient la date d'expiration de l'enregistrement approuvé.
- Les informations sur le partenaire provenant de l'enregistrement approuvé sont copiées dans l'en-tête de l'opportunité.
- L'approbateur final devient l'utilisateur en cours. Le champ Approbateur actuel n'est pas mis à jour.
- La date actuelle devient la date d'approbation dans Oracle CRM On Demand.
- Une règle de workflow crée une tâche pour suivre l'action d'approbation.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées, si elle a été configurée.

Renvoi des enregistrements d'affaires

Au cours de son processus d'approbation, un enregistrement d'affaire peut être renvoyé à son créateur par un approbateur pour lui permettre d'en modifier les paramètres.

Avant de commencer. L'enregistrement d'affaire doit avoir le statut de soumission Soumis.

Pour renvoyer des enregistrements d'affaires

- Dans le champ Statut d'approbation de la page Enregistrement d'affaire - Modification, sélectionnez Retourné, puis cliquez sur Enregistrer.

Lorsque vous remplacez le statut d'approbation par Retourné, les événements suivants se produisent :

- Le statut de soumission de l'enregistrement devient Non soumis.
- La date du champ Date d'approbation est supprimée, mais la date de soumission est conservée dans le champ Date de soumission.
- Un enregistrement de tâche est créé pour suivre l'action de retour de l'approbateur.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées, si elle a été configurée.

Le créateur d'un enregistrement d'affaire peut désormais mettre à jour ce dernier et le soumettre à nouveau. Pour plus d'informations sur la soumission des enregistrements d'affaire, reportez-vous à la rubrique [Soumission d'enregistrements d'affaires pour approbation](#) (page 387).

Rejet des enregistrements d'affaire

Un approbateur peut rappeler un enregistrement d'affaire au cours du processus d'approbation de celui-ci.

Avant de commencer. L'enregistrement d'affaire doit avoir le statut de soumission Soumis.

Pour rejeter des enregistrements d'affaire

- Dans le champ Statut d'approbation de la page Enregistrement d'affaire - Modification, sélectionnez Rejeté, puis cliquez sur Enregistrer.

Lorsque vous remplacez le statut d'approbation par Rejeté, les événements suivants se produisent :

- Le statut de soumission de l'enregistrement reste Soumis.
- La date du champ Date d'approbation est supprimée, mais la date de soumission est conservée dans le champ Date de soumission.
- Un enregistrement de tâche est créé pour suivre l'action de retour de l'approbateur.
- Une règle de workflow crée les notifications par e-mail appropriées, si elle a été configurée.

Nouvelle soumission des enregistrements d'affaire

Au cours du processus d'approbation d'un enregistrement d'affaire, il peut arriver que l'approbateur ait besoin d'informations complémentaires pour approuver ou rejeter l'enregistrement d'affaire. Si tel est le cas, l'approbateur peut renvoyer l'enregistrement d'affaire au titulaire et spécifier le motif de ce renvoi. Le titulaire de l'enregistrement d'affaire peut également rappeler celui-ci afin de fournir les informations complémentaires.

Après que l'enregistrement d'affaire a été renvoyé ou rappelé, le titulaire peut le mettre à jour. Après quoi, il peut le soumettre à nouveau pour approbation.

Avant de commencer. Le statut de soumission de l'enregistrement d'affaire doit être Rappel ou Non soumis.

Pour soumettre à nouveau des enregistrements d'affaires pour approbation

- 1 Dans la page Enregistrement d'affaire - Modification, entrez les informations complémentaires.
- 2 Dans le champ Statut de soumission de la page Enregistrement d'affaire - Modification, sélectionnez l'option Soumis.

La modification du statut de soumission en Soumis démarre le processus d'approbation. Tout utilisateur ayant accès en mise à jour à l'enregistrement d'affaire peut lancer ce processus. Cliquez ensuite sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :

- Le statut d'approbation prend la valeur Approbation en attente.
- L'horodatage actuel est automatiquement défini comme date de soumission.
- Le routage de l'enregistrement commence. Un workflow définit l'utilisateur approprié dans le champ Approbateur de l'enregistrement d'affaire.
- S'il ne s'y trouve pas déjà, l'approbateur est ajouté à l'équipe de l'enregistrement d'affaire.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées, si elle a été configurée.

Annulation des enregistrements d'affaires

Le propriétaire de la marque peut annuler les enregistrements d'affaires lorsque la valeur du champ Statut d'approbation est l'une des suivantes :

- Approbation en attente
- Approuvé

Il n'est pas possible d'annuler un enregistrement d'affaire lorsque le statut d'approbation comporte une autre valeur.

Pour annuler des enregistrements d'affaires

- Dans le champ Statut d'approbation de la page Enregistrement d'affaire - Modification, sélectionnez Annulé, puis cliquez sur Enregistrer.

Lorsqu'un enregistrement d'affaire approuvé est annulé, les modifications suivantes sont apportées à l'opportunité associée :

- La case à cocher Enregistré est désactivée.
- La valeur NULL est attribuée au champ Date d'expiration.
- La valeur NULL est attribuée au champ Partenaire inscrit.

Fermeture de la période d'enregistrements d'affaires

Vous pouvez fermer à tout moment la période des enregistrements d'affaires.

Pour fermer la période des enregistrements d'affaires

- Dans le champ Statut d'approbation de la page Enregistrement d'affaire - Modification, sélectionnez Expiré, puis cliquez sur Enregistrer.

Lorsque vous attribuez la valeur Expiré au statut d'approbation, les événements suivants se produisent :

- La case à cocher Enregistré est désactivée dans l'en-tête de l'opportunité.
- La date du champ Date d'expiration de l'en-tête de l'opportunité renvoie une valeur NULL.
- Le champ Partenaire inscrit de l'en-tête de l'opportunité renvoie une valeur NULL.

Mises à jour des enregistrements d'affaires

Vous n'avez pas toujours les informations nécessaires la première fois que vous créez un enregistrement d'affaire. De plus, vous pouvez ajouter des informations relatives aux produits à un enregistrement uniquement après la création de l'enregistrement d'affaire. De ce fait, Oracle CRM On Demand vous permet d'afficher et de modifier un enregistrement d'affaire pour lequel vous avez une visibilité.

Lorsqu'un enregistrement d'affaire a le statut Non soumis ou Rappelé, vous pouvez modifier l'enregistrement, ajouter ou supprimer les éléments du chiffre d'affaires. Lorsqu'un enregistrement d'affaire a tout autre statut, vous ne pouvez pas effectuer ces types de modification.

Pour mettre à jour un enregistrement d'affaire

- 1 Dans la page Liste des enregistrements d'affaire, cliquez sur Modifier.
- 2 Dans la page Enregistrement d'affaire - Modification, effectuez les modifications nécessaires sur l'enregistrement d'affaire. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Liaison de produits à des enregistrements d'affaires

Lorsque vous enregistrez une nouvelle opportunité, vous avez une idée du type et de la quantité de produits qui intéressent le prospect. De nombreuses entreprises étudient les produits lors du processus d'approbation, c'est pourquoi il est important d'enregistrer ces informations. Un enregistrement d'affaire peut être converti en

opportunité avant l'approbation finale. Il est donc important d'enregistrer les informations concernant la ligne de produit dans l'affaire afin qu'elles puissent être copiées dans l'opportunité au moment de la conversion.

Avant de commencer. L'administrateur de votre société doit avoir mis à disposition la section d'informations connexes Chiffres d'affaires produit pour la page de détail. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Créez l'enregistrement d'affaire et définissez le statut sur Non soumis ou Rappel. Vous pouvez ajouter des lignes de produits à l'enregistrement d'affaire après avoir créé l'enregistrement, mais avant de le soumettre pour approbation.

Pour lier des produits à des enregistrements d'affaire

- 1 Dans la section Chiffre d'affaires produit de la page Enregistrement d'affaire – Détails, cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans les champs correspondants, entrez le nom, la quantité et le prix du produit que vous voulez lier à l'enregistrement d'affaire, puis cliquez sur Enregistrer.

Pour plus d'informations sur la liaison d'enregistrements, voir [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68).

Calcul du volume de l'affaire

Aucun, un ou plusieurs éléments de ligne de produit peuvent être associés à un enregistrement d'affaire. Une valeur de chiffre d'affaires peut être associée à chacun de ces éléments. Vous pouvez définir le volume de l'affaire dans l'en-tête de l'enregistrement d'affaire pour qu'il corresponde au total des éléments du chiffre d'affaires, en utilisant la conversion de devise appropriée.

Avant de commencer. L'administrateur de votre société doit avoir mis à disposition la section d'informations connexes Chiffres d'affaires produit pour la page de détail. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Pour calculer le volume de l'affaire

- 1 Dans la section Chiffre d'affaires produit de la page Enregistrement d'affaire – Détails, cliquez sur Mettre à jour le volume de l'affaire.

Oracle CRM On Demand extrait le chiffre d'affaires de chaque ligne détail et le convertit dans la devise de l'affaire (indiquée dans l'en-tête de l'enregistrement). Pendant la conversion, Oracle CRM On Demand tient compte de la date de conversion de la ligne détail. Si une date de conversion a été précisée pour la ligne détail, le taux de change de cette date est utilisé pour la conversion. Si aucune date n'a été précisée, Oracle CRM On Demand utilise la date actuelle pour les calculs de conversion.

Le chiffre d'affaires converti de chaque ligne détail est ajouté au total en cours et la valeur obtenue est renseignée dans le champ Volume de l'affaire de l'en-tête de l'enregistrement.

- 2 Cliquez sur Enregistrer.

Association d'enregistrements d'affaires à des opportunités

Oracle CRM On Demand permet d'associer des enregistrements d'affaires existants à des opportunités existantes et de modifier les associations existant entre les deux. De plus, un enregistrement d'affaire peut être associé à une opportunité incorrecte.

Pour associer un enregistrement d'affaire à une opportunité

- 1 Dans la page Liste des enregistrements d'affaires, cliquez sur modifier pour l'enregistrement d'affaire que vous souhaitez utiliser.
- 2 Dans le champ Opportunité associée de la page Enregistrements d'affaires - Modification, recherchez et sélectionnez l'opportunité à associer à l'enregistrement d'affaire, puis cliquez sur Enregistrer.

Conversion d'enregistrements d'affaires en comptes, interlocuteurs ou opportunités

Si votre rôle d'utilisateur est doté de la configuration appropriée, vous pouvez créer des enregistrements Compte, Interlocuteur et Opportunité ou fusionner des informations d'enregistrement d'affaire avec des enregistrements existants en convertissant l'enregistrement Enregistrement d'affaire. En fonction des paramètres de votre société, le nouvel enregistrement Opportunité peut contenir des informations ayant des répercussions sur le calcul du chiffre d'affaires.

Avant de commencer. Vous devez effectuer les tâches suivantes :

- Créer l'enregistrement d'affaire. Pour plus d'informations sur la création d'enregistrements d'affaires, reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements d'affaires](#) (page 386).
- Configurer votre rôle d'utilisateur et vos paramètres de profil d'accès. Pour plus d'informations sur ces paramètres, reportez-vous à la rubrique [Paramètres des rôles et profils d'accès pour la conversion des enregistrements d'affaires](#) (page 394).

Pour convertir un enregistrement d'affaire en compte, interlocuteur ou opportunité

- 1 Sélectionnez l'enregistrement d'affaire à convertir dans la section Tous les enregistrements d'affaires de la page d'accueil Enregistrement d'affaire.
Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements d'affaires, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Enregistrement d'affaire – Détails, cliquez sur le bouton Convertir en Opportunité.
- 3 Dans la page Convertir un Enregistrement d'affaire, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour créer des enregistrements Compte et Interlocuteur pour cet enregistrement d'affaire, sélectionnez les options Créer automatiquement un Compte et Créer automatiquement un Interlocuteur.

Dans la section Compte, le champ Société associée correspondant à l'enregistrement d'affaire apparaît par défaut dans le champ Compte associé. Dans la section Interlocuteur, le prénom et le nom associés à l'enregistrement d'affaire sont affichés par défaut.

- Pour créer une opportunité et la lier à un compte et à un interlocuteur existants, sélectionnez les options Utiliser un Compte existant et Utiliser un Interlocuteur existant.

Si l'enregistrement est associé à un compte, ce dernier apparaît dans le champ Compte associé. S'il est associé à un interlocuteur, ce dernier apparaît dans le champ Interlocuteur associé.

- Pour lier l'enregistrement d'affaire à un compte ou à interlocuteur différent, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Compte associé ou Interlocuteur associé, puis effectuez une autre sélection. Vérifiez que les noms figurant dans les champs Compte associé et Interlocuteur associé sont corrects et que les options Utiliser un Compte existant et Utiliser un Interlocuteur existant sont sélectionnées.

- 4 Pour convertir l'enregistrement d'affaire en opportunité, sélectionnez Créer automatiquement une Opportunité et complétez les champs.

Le nom de l'enregistrement d'affaire est affiché par défaut dans le champ Nom de l'opportunité. Les données figurant dans les champs de CA, de date de clôture, d'étape suivante et de description sont également reportées dans l'enregistrement Opportunité. Vous pouvez modifier ces données dans la page Convertir un Enregistrement d'affaire. Vous pouvez également associer l'enregistrement d'affaire à une opportunité existante. Pour ce faire, procédez comme suit :

- a Sélectionnez l'option Utiliser une Opportunité existante.
- b Sélectionnez l'opportunité appropriée en utilisant l'icône de recherche en regard du champ Opportunité associée.

- 5 Pour convertir l'enregistrement d'affaire, cliquez sur Enregistrer.

Paramètres des rôles et profils d'accès pour la conversion des enregistrements d'affaires

Pour convertir des enregistrements d'affaires en comptes, interlocuteurs ou opportunités, les paramètres appropriés doivent être définis dans vos profils d'accès et dans votre rôle d'utilisateur. Cette rubrique décrit les paramètres requis.

Paramètres des profils d'accès pour la conversion des enregistrements d'affaires

Les niveaux d'accès vous permettant de convertir des enregistrements d'affaires sont présentés dans les tableaux suivants. Ces paramètres sont obligatoires dans vos profils d'accès par défaut et de gestion des droits.

Le tableau suivant indique les niveaux d'accès des types d'enregistrement vous permettant de convertir les enregistrements d'affaires.

Type d'enregistrement	Niveau d'accès
Compte	Lecture et modification
Interlocuteur	Lecture et modification
Enregistrement d'affaire	Lecture et modification
Opportunité	Lecture et modification

Le tableau suivant indique les niveaux d'accès des types d'enregistrement connexes vous permettant de convertir les enregistrements d'affaires.

Type d'enregistrement	Type d'enregistrement d'informations connexes	Niveau d'accès
Compte	Adresses	Lecture, création et modification
Interlocuteur	Comptes	Lecture et création
	Adresses	Lecture, création et modification
Opportunité	CA	Lecture et modification
	Interlocuteur	Lecture et création

Paramètres des rôles d'utilisateur pour la conversion des enregistrements d'affaires

Les paramètres de rôle qui vous permettent de convertir des enregistrements d'affaires sont les suivants :

- Le rôle doit avoir les enregistrements d'affaire PRM : le privilège Convertir les enregistrements d'affaire.
- L'accès aux types d'enregistrement pour le rôle doit comporter les paramètres suivants :
 - Dans tous les cas de conversion de leads, la case Accès autorisé doit être cochée pour le type d'enregistrement Enregistrement d'affaire.
 - Pour convertir (associer ou lier) des enregistrements d'affaires à des opportunités existantes, la case Accès autorisé doit être cochée pour le type d'enregistrement Opportunité.
 - Pour convertir des enregistrements d'affaires en nouvelles opportunités, les cases Accès autorisé et Création autorisée doivent être cochées pour le type d'enregistrement Opportunité.
 - Pour la conversion d'enregistrements d'affaires en comptes existants, la case Accès autorisé doit être cochée pour le type d'enregistrement Compte.
 - Pour convertir des enregistrements d'affaires en nouveaux comptes, les cases Accès autorisé et Création autorisée doivent être cochées pour le type d'enregistrement Compte.
 - Pour la conversion d'enregistrements d'affaires en interlocuteurs existants, la case Accès autorisé doit être cochée pour le type d'enregistrement Interlocuteur.

- Pour convertir des enregistrements d'affaires en nouveaux interlocuteurs, les cases Accès autorisé et Création autorisée doivent être cochées pour le type d'enregistrement Interlocuteur.

Champs d'enregistrement d'affaire

Utilisez la page Enregistrement d'affaire - Modification pour ajouter un enregistrement d'affaire ou mettre à jour un enregistrement existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un enregistrement d'affaire.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur l'enregistrement d'affaire	
Nom	Nom de l'enregistrement d'affaire. Pour éviter les enregistrements en double, assurez-vous de respecter les règles d'affectation de noms définies par votre société pour les abréviations, les majuscules/minuscules, etc.
Type	Type d'enregistrement d'affaire. Les options sont : Standard et Non standard.
Statut de soumission	Statut de soumission de l'enregistrement d'affaire. Les valeurs possibles sont les suivantes : Non soumis, Soumis et Rappel.
Date d'expiration	Date à laquelle l'enregistrement d'affaire va arriver à expiration.
Prix spécial requis	Indique si une tarification spéciale est requise pour l'enregistrement d'affaire.
Lead associé	Identifiant unique du lead à l'origine de l'enregistrement d'affaire.
ID	Identificateur (ID) unique de l'enregistrement d'affaire.
Partenaire principal	Compte partenaire ayant découvert l'enregistrement d'affaire. Il se peut que l'enregistrement d'affaire n'appartienne plus à ce partenaire.
Emplacement du partenaire principal	Emplacement du compte partenaire d'origine.
Programme de partenaire	Programme de partenaire auquel l'enregistrement d'affaire est lié.
Objectif	Objectif associé à l'enregistrement d'affaire.
Support requis	Indique si une assistance avant-vente est requise pour l'enregistrement d'affaire.

Champ	Description
Informations sur l'opportunité	
Opportunité associée	Nom de l'opportunité à laquelle l'enregistrement d'affaire est associé.
Nouvelle opportunité	Indique si l'opportunité associée à l'enregistrement d'affaire est nouvelle.
Devise	Devise sélectionnée pour l'opportunité à laquelle l'enregistrement d'affaire est associé.
Volume de l'affaire	Volume de l'affaire en unités de la devise sélectionnée.
Date de clôture	Date de clôture de l'opportunité à laquelle l'enregistrement d'affaire est associé.
Intérêt pour le produit	Domaine de produit auquel le client potentiel s'intéresse.
Etape suivante	Etape logique suivante du processus de vente de l'opportunité associée à l'enregistrement d'affaire.
Informations sur le client	
Client associé	Nom de l'organisation cliente associée à l'enregistrement d'affaire.
Nouveau client	Indique si l'enregistrement d'affaire concerne une nouvelle organisation cliente.
Nom de la société	Nom de l'organisation cliente.
Pays	Pays dans lequel l'organisation cliente est basée.
Rue	Adresse de l'organisation cliente.
Ville	Ville de l'organisation cliente.
Etat	Département de l'organisation cliente.
Code postal	Code postal de l'organisation cliente.
Interlocuteur lié	Nom d'un interlocuteur associé.
Nouvel interlocuteur	Indique s'il s'agit d'un nouvel interlocuteur.
M./Mme	Indique la civilité appropriée.
Prénom	Prénom du client.
Deuxième prénom	Deuxième prénom du client.
Nom	Nom de l'interlocuteur du client.
Fonction	Fonction de l'interlocuteur du client.

Champ	Description
E-mail	Adresse e-mail de l'interlocuteur du client.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone de l'interlocuteur du client.
Portable	Numéro de téléphone portable de l'interlocuteur du client.
Fax	Numéro de fax de l'interlocuteur du client.
Informations d'approbation	
Statut d'approbation	Statut actuel de l'approbation de l'enregistrement d'affaire.
Approbateur actuel	Nom de la prochaine personne qui doit approuver l'enregistrement d'affaire.
Approbateur final	Nom de la personne qui a accordé son approbation finale à l'enregistrement d'affaire.
Date de soumission	Date à laquelle l'enregistrement d'affaire a été soumis pour approbation.
Date d'approbation	Date à laquelle l'enregistrement d'affaire a reçu une approbation finale.
Motif du rejet	Motif de rejet de l'approbation de l'enregistrement d'affaire.
Description	Informations complémentaires sur l'enregistrement d'affaire. Ce champ est limité à 250 caractères.
Informations complémentaires	
Titulaire	Nom du titulaire de l'enregistrement d'affaire. Le titulaire peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre titulaire ou encore le supprimer. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de restreindre (ou au contraire d'étendre) les droits d'accès d'un utilisateur. Cette valeur a une incidence sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez à partir des pages Rapports et Tableau de bord.
Compte partenaire titulaire	Nom du compte partenaire auquel appartient l'enregistrement d'affaire.
Compte partenaire d'origine	Nom du compte partenaire ayant découvert l'enregistrement d'affaire. Il se peut que l'enregistrement d'affaire n'appartienne plus à ce partenaire.
Création	Nom de la personne qui a créé l'enregistrement d'affaire.
Modification	Nom de la personne qui a modifié en dernier l'enregistrement d'affaire.
Description	Entrez des informations complémentaires sur l'enregistrement d'affaire.

Demandes BDM

Le budget de développement marketing (BDM) donne aux propriétaires de la marque la capacité de rendre les budgets marketing disponibles pour un partenaire de façon organisée, afin que ce partenaire puisse vendre les produits du propriétaire de la marque dans des zones géographiques spécifiques ou qu'il puisse commercialiser sa propre marque. Une *demande BDM* est une demande de budget dans le cadre de laquelle un partenaire demande un budget au propriétaire de la marque.

Les partenaires peuvent demander des pré-approbations pour financer des activités marketing. Les demandes BDM indiquent les détails et le coût estimé de l'activité marketing. La demande BDM est ensuite soumise au processus d'approbation. Le propriétaire de la marque fournit le budget accepté de la demande BDM et peut approuver, rejeter ou retourner la demande.

Lorsque les activités marketing sont terminées, les partenaires peuvent créer des réclamations pour obtenir le remboursement du montant dépensé qui a été approuvé par le propriétaire de la marque. Les réclamations sont créées dans le cadre d'une demande BDM spécifique ou peuvent être indépendantes. Une seule réclamation peut être associée à une demande BDM. Lorsque la réclamation est approuvée, le budget est débité dans le cadre de la demande BDM associée.

Utilisation de la page d'accueil Demandes BDM

La page d'accueil Demande BDM constitue le point de départ de la gestion de demandes de budget de développement du marché (BDM).

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la mise en page de votre page d'accueil Demande BDM. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'une demande BDM

Vous pouvez créer une demande BDM en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Demande BDM récemment modifiée. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et Champs de demande BDM.

Utilisation des listes de demandes BDM

La section Demandes BDM - Listes présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes de demandes BDM standard.

Liste des demandes BDM	Description
Toutes les demandes BDM	Cette liste affiche tous les enregistrements auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire de la liste. Elle ne filtre pas les demandes BDM.
Demandes BDM récemment créé(e)s	Filtre toutes les demandes BDM, triées par date de

Liste des demandes BDM	Description
	création.
Demandes BDM récemment modifié(e)s	Filtre toutes les demandes BDM, triées par date de modification.
Mes demandes BDM	Filtre les demandes BDM dont vous êtes titulaire.
Mes demandes BDM récemment créé(e)s	Affiche les demandes BDM pour lesquelles votre nom apparaît dans le champ Titulaire, triées par date de création.
Mes demandes BDM récemment modifié(e)s	Filtre les demandes BDM pour lesquelles votre nom apparaît dans le champ Titulaire, triées par date de modification.
Toutes les demandes BDM en attente	Toutes les demandes BDM ayant le statut Approbation en attente ou Réclamation envoyée.
Mes demandes BDM en attente	Demandes BDM dont vous êtes titulaire et ayant le statut Approbation en attente ou Réclamation envoyée.
Mes demandes BDM approuvées	Toutes les demandes BDM approuvées dont vous êtes titulaire.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage de la section Mes demandes BDM récemment modifié(e)s

La section Mes demandes BDM récemment modifié(e)s affiche les demandes BDM dont vous êtes titulaire et qui ont été récemment modifiées. Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

Affichage de la section Mes demandes BDM en attente

La section Mes demandes BDM en attente affiche toutes les demandes BDM dont vous êtes titulaire et dont le statut est Approbation en attente ou Réclamation envoyée.

Ajout de sections à la page Demande BDM.

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes ou une partie d'entre elles dans votre page d'accueil Demandes BDM.

- [Listes des demandes BDM](#)
- [Toutes les demandes BDM en attente](#)
- [Demandes BDM récemment créé\(e\)s](#)
- [Demandes BDM récemment modifié\(e\)s](#)
- [Mes demandes BDM en attente](#)
- [Mes demandes BDM approuvées](#)
- [Mes demandes BDM récemment créé\(e\)s](#)
- [Mes demandes BDM récemment modifié\(e\)s](#)
- [Demandes BDM en attente de mon approbation](#)

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Demandes BDM

- 1 Dans la page d'accueil Demandes BDM, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Demandes BDM - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans la page. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Gestion de demandes BDM

Pour gérer des demandes BDM, effectuez les tâches suivantes :

- [Soumission de demandes BDM pour approbation](#) (page 402)
- [Rappel de demandes BDM](#) (page 403)
- [Retour de demandes BDM](#) (voir "[Retour de demande BDM](#)" page 403)
- [Rejet de demandes BDM](#) (page 404)
- [Approbation de demandes BDM](#) (page 405)
- [Annulation de demandes BDM](#) (page 405)
- [Soumission de réclamations pour les demandes BDM](#) (page 406)
- [Rejet des réclamations de demandes BDM](#) (page 407)
- [Approbation de réclamations de demandes BDM](#) (page 407)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements](#) (page 42).

Pour consulter les procédures communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)

- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 102)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Soumission de demandes BDM pour approbation

Les partenaires ont la possibilité de demander la pré-approbation de budgets d'activités commerciales en soumettant une demande de budget de développement marketing (BDM), qui comprend les détails de l'activité et le montant du budget nécessaire, selon le partenaire.

Avant de commencer. Créez la demande BDM, puis créez une règle de workflow qui affecte un utilisateur approprié comme approuvateur des demandes BDM. Pour plus d'informations sur la création de règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [Création de règles de workflow](#) (page 1365).

Pour soumettre une demande d'approbation de BDM

- 1 Sélectionnez dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demandes BDM la demande BDM pour laquelle vous souhaitez demander l'approbation.
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.

- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, sélectionnez l'option Soumise dans le champ Statut de soumission, puis cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification apportée et enregistrée, les événements suivants se produisent :

- Le statut d'approbation prend la valeur Approbation en attente.
- L'horodatage actuel est automatiquement défini comme Date de soumission.
- Le routage de la demande BDM commence. Une règle de workflow définit le champ Approuvateur pour la demande BDM de l'utilisateur concerné.
- S'il ne s'y trouve pas déjà, l'approuvateur est ajouté à l'équipe de la demande BDM.
- Une règle de workflow envoie des notifications par e-mail.

La demande BDM s'affiche dans la liste des enregistrements en attente d'une action de l'approuvateur ; le partenaire (titulaire) y a accès en lecture seule. Il n'est plus possible de modifier la demande (par exemple en mettant à jour les montants demandés ou en modifiant le budget associé). Le partenaire peut modifier une demande BDM soumise uniquement après l'avoir rappelée.

Rappel de demandes BDM

Lorsqu'une demande de budget de développement marketing (BDM) est soumise et avant qu'elle ne soit approuvée, vous pouvez la rappeler. Après avoir rappelé cette demande, vous pouvez continuer à la mettre à jour et la soumettre à nouveau pour approbation.

Avant de commencer. La demande BDM doit avoir le statut de soumission Soumis et le statut d'approbation Approbation en attente.

Pour rappeler une demande BDM

- 1 Sélectionnez la demande BDM à rappeler dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demande BDM.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.

- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, sélectionnez l'option Rappel dans le champ Statut de soumission, puis cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :

- La valeur NULL est réinitialisée pour le statut d'approbation.
- Une règle de workflow crée une tâche pour suivre l'action (si cette fonctionnalité a été configurée).
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées (si cette fonctionnalité a été configurée).

Vous pouvez désormais mettre à jour la demande BDM et la resoumettre. Pour plus d'informations sur la soumission des demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Soumission de demandes BDM pour approbation](#) (page 402).

Retour de demande BDM

Lorsqu'une demande de budget de développement marketing (BDM) passe dans la chaîne d'approbation, un approbateur peut la retourner à son propriétaire pour lui permettre d'y apporter des modifications ou de fournir des informations supplémentaires.

Avant de commencer. La demande BDM doit avoir le statut de soumission Soumis.

Pour retourner une demande BDM

- 1 Sélectionnez la demande BDM à retourner dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demande BDM.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, sélectionnez l'option Retourné dans le champ Statut d'approbation, puis cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée et enregistrée, les événements suivants se produisent :

- Le statut de soumission de la demande BDM devient Non soumis.
- La date du champ Date de pré-approbation est supprimée, mais la date de soumission est conservée dans le champ Date de soumission.
- Un enregistrement de tâche est créé pour suivre l'action de retour de l'approbateur.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Le titulaire de la demande BDM peut désormais mettre à jour la demande et la resoumettre. Pour plus d'informations sur la soumission de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Soumission de demandes BDM pour approbation](#) (page 402).

Rejet de demandes BDM

Lorsqu'une demande de budget de développement marketing (BDM) passe dans la chaîne d'approbation, un approbateur peut la rejeter si le montant demandé pour l'activité de marketing ne peut pas être accordé.

Avant de commencer. La demande BDM doit avoir le statut de soumission Soumis.

Pour rejeter une demande BDM

- 1 Sélectionnez la demande BDM à rejeter dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demande BDM.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, sélectionnez l'option Rejeté dans le champ Statut d'approbation, puis cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée et enregistrée, les événements suivants se produisent :

- Le statut de soumission de la demande BDM reste Soumis.
- La date du champ Date de pré-approbation est supprimée, mais la date de soumission est conservée dans le champ Date de soumission.
- Un enregistrement de tâche est créé pour suivre l'action de retour de l'approbateur.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Une fois rejetée, la demande BDM passe en lecture seule pour son titulaire et il n'est plus permis de la mettre à jour.

Approbation de demandes BDM

Un approbateur peut pré-approuver une demande BDM et allouer des budgets à l'activité de marketing demandée. Actuellement, le routage d'approbation pour les demandes BDM est un processus manuel et un seul niveau d'approbation est pris en charge.

REMARQUE : Vous pouvez obtenir une approbation multiniveau lorsque chaque approbateur met à jour le champ **Approbateur** pour désigner l'approbateur suivant dans la chaîne d'approbation.

Avant de commencer. Le statut de soumission de la demande BDM doit être défini comme Soumis pour que vous puissiez approuver la demande.

Pour approuver une demande BDM

- 1 Sélectionnez la demande BDM à approuver dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demande BDM.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, entrez un montant dans le champ Montant pré-approuvé.
- 4 Sélectionnez Approuvé dans le champ Statut d'approbation, puis cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :

- Oracle CRM On Demand valide le statut de soumission Soumis. Si ce statut a une autre valeur, la validation échoue et un message d'erreur approprié est généré.
- Oracle CRM On Demand valide que le montant pré-approuvé ne dépasse pas la limite d'approbation définie pour l'approbateur en cours et que l'approbation n'entraîne pas un solde de budget négatif. Si la validation échoue, un message d'erreur approprié est généré.
- Le champ Dernière approbation par indique l'utilisateur en cours. Le champ Approbateur actuel n'est pas mis à jour.
- La date actuelle devient la date de pré-approbation dans Oracle CRM On Demand.
- Une règle de workflow crée une tâche pour suivre l'action d'approbation.
- Un workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Une fois approuvée, la demande BDM passe en lecture seule et il n'est plus permis de la mettre à jour, sauf pour soumettre une réclamation associée ou pour retarder la date d'expiration.

Annulation de demandes BDM

Le propriétaire de la marque peut annuler une demande de budget de développement marketing (BDM) à tout moment, si elle n'est plus valide.

Avant de commencer. Le statut d'approbation de la demande BDM doit être défini comme Approuvé.

Pour annuler une demande BDM

- 1 Sélectionnez la demande BDM à annuler dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demande BDM.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, sélectionnez l'option Annulé dans le champ Statut d'approbation, puis cliquez sur Enregistrer.

Lorsque vous remplacez le statut d'approbation par Annulé, les événements suivants se produisent :

- Oracle CRM On Demand valide la valeur de statut d'approbation Approuvé.
- Une règle de workflow crée une tâche pour suivre l'action.
- Un workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Une fois annulée, la demande BDM passe en lecture seule et il n'est plus possible de la mettre à jour.

Soumission de réclamations pour les demandes BDM

Les partenaires créent des réclamations pour échanger les fonds pré-approuvés qui ont été dépensés pour des activités marketing. Les réclamations sont créées dans le cadre d'une demande de budget de développement marketing (BDM) spécifique ou peuvent être indépendantes.

Pour soumettre une réclamation pour une demande BDM

- 1 Sélectionnez la demande BDM pour laquelle vous souhaitez soumettre une réclamation dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demande BDM.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, entrez le montant dans le champ Montant de réclamation total demandé.
- 4 Sélectionnez Réclamation envoyée dans le champ Statut de la réclamation, puis cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée et l'enregistrement enregistré, les événements suivants se produisent :

- Le routage de la demande BDM commence.
- Une règle de workflow définit l'utilisateur approprié dans le champ Approbateur de la demande BDM.
- S'il ne s'y trouve pas déjà, l'approbateur est ajouté à l'équipe de la demande BDM.

- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Rejet des réclamations de demandes BDM

Etant donné qu'une réclamation portant sur le budget de développement du marché transite par la chaîne d'approbation, elle peut être rejetée par un approbateur.

Avant de commencer. La réclamation BDM doit avoir le statut Réclamation envoyée.

Pour rejeter une réclamation pour une demande BDM

- 1 Sélectionnez la demande BDM pour laquelle vous souhaitez rejeter la réclamation dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demande BDM.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.

- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, sélectionnez l'option Réclamation refusée dans le champ Statut de la réclamation, puis cliquez sur Enregistrer.

Lorsque vous faites passer la réclamation à l'état Réclamation refusée et cliquez sur Enregistrer, les événements suivants se produisent : une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Approbation de réclamations de demandes BDM

Un approbateur peut approuver une réclamation BDM et proposer un crédit au partenaire. Un seul niveau d'approbation est actuellement pris en charge pour les réclamations BDM.

Avant de commencer. Le statut de soumission de la demande BDM doit être Demande soumise pour que vous puissiez approuver la demande.

Pour approuver une réclamation de demande BDM

- 1 Sélectionnez la demande BDM pour laquelle vous souhaitez approuver la réclamation dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demande BDM.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.

- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, entrez le montant dans le champ Montant de réclamation total approuvé.

- 4 Sélectionnez Réclamation approuvée dans le champ Statut de la réclamation, puis cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :

- Oracle CRM On Demand confirme que le montant total de réclamation approuvée ne dépasse pas la limite d'approbation définie pour l'approbateur et que l'approbation n'entraîne pas un solde de budget négatif. Si la validation échoue, un message d'erreur approprié est généré.
- La date de décision de la réclamation est la date actuelle dans Oracle CRM On Demand.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Lorsque la réclamation est approuvée, le budget associé à la demande BDM est débité.

Champs des demandes BDM

Utilisez la page Demande BDM - Modification pour ajouter une demande de budget de développement marketing (BDM) ou pour mettre à jour les détails relatifs à une demande BDM existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une demande BDM.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur les demandes BDM	
ID	Identifiant (ID) de la demande BDM.
Nom de la demande	Nom unique de la demande BDM.
Compte partenaire principal	Société partenaire qui prend la tête des efforts fournis pour soumettre la demande BDM.
Budget	Nom du budget associé à la demande BDM.
Statut de soumission	Statut de la soumission, tel que Soumis, Non soumis ou Rappel.
Echéance	Date d'échéance à laquelle la demande BDM doit avoir été approuvée. Par défaut, ce champ affiche la date du jour plus 7 jours.
Date d'expiration	Date à laquelle la demande BDM n'est plus valide.
Campagne	Nom de la campagne à laquelle la demande BDM est associée.
Objectif marketing	Motif de la demande BDM du point de vue marketing.
Région	Région pour laquelle la demande BDM est créée.
Catégorie	Catégorie à laquelle appartient la demande BDM.

Champ	Description
Programme de partenaire	Nom du programme de partenaire auquel la demande BDM est associée.
Devise de la demande BDM	Devise demandée pour la demande BDM.
Informations détaillées sur les demandes BDM	
Date de début	Date et heure de début de l'activité marketing. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Date de fin	Date et heure de fin de l'activité marketing. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Montant demandé	Montant total demandé pour l'activité marketing.
Montant pré-approuvé	Le propriétaire de la marque entre le montant total approuvé pour l'activité marketing.
Statut d'approbation	Statut d'approbation actuel de la demande BDM.
Date de la demande	Date et heure de création de la demande BDM.
Date de soumission	Date et heure de soumission de la demande BDM.
Date de pré-approbation	Date et heure de pré-approbation de la demande BDM.
Approbateur	Nom de l'approbateur actuel.
Dernière approbation par	Nom de l'approbateur précédent.
Code de motif	Raison pour laquelle l'activité marketing n'a pas été approuvée. Les valeurs par défaut sont les suivantes : Double, Informations incorrectes, Informations insuffisantes et Autre.
Infos réclamation	
Montant de réclamation total demandé	Montant de réclamation total demandé par le partenaire pour l'activité marketing.
Montant de réclamation total approuvé	Montant de réclamation total approuvé par le propriétaire de la marque pour l'activité marketing.
Statut de la réclamation	Statut actuel de la réclamation.
Date de décision de la demande	Date à laquelle une décision a été prise au sujet de la réclamation.

Champ	Description
Informations complémentaires	
Titulaire	En principe, le titulaire peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre titulaire ou encore le supprimer. Toutefois, vous pouvez modifier les niveaux d'accès afin de limiter (ou au contraire d'étendre) l'accès d'un utilisateur. Cette valeur a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez (à partir des pages Rapports et Tableau de bord).
Modification	Nom de la personne qui crée ou met à jour l'enregistrement, suivi de la date et de l'heure de création ou de mise à jour. Valeur générée par Oracle CRM On Demand.
Description	Informations complémentaires sur la demande BDM. Ce champ est limité à 250 caractères.
Compte partenaire titulaire	Compte partenaire pour lequel travaille le titulaire. Si le titulaire est un partenaire, le compte titulaire est renseigné avec le nom du compte partenaire auquel appartient le partenaire.
Gestionnaire de canaux	Le gestionnaire de canaux est responsable du maintien de la relation entre les partenaires et la société propriétaire de la marque. Les gestionnaires de canaux servent d'interlocuteur principal pour le partenaire.
Compte partenaire d'origine	Nom du partenaire à l'origine de la demande BDM.

Demandes de tarification spéciale

Les *demandes de tarification spéciale* incluent l'ensemble des processus par lesquels passe un partenaire pour demander au propriétaire d'une marque une remise sur un produit. Il peut s'agir, par exemple, d'une réponse à un marché concurrent ou à une tendance de baisse de prix. Le propriétaire de la marque accorde des baisses de prix et offre des crédits au partenaire après la vente. Le prix spécial autorisé est valide pour un produit, une quantité et une durée autorisés et pour le partenaire ou le client final, ou les deux.

Les demandes de tarification spéciale se décomposent en deux phases :

Gestion des demandes de tarification spéciale. Le partenaire, ou le propriétaire de la marque au nom du partenaire, crée une demande de tarification spéciale pour un produit et fournit des détails tels que le motif de la baisse de prix. Le partenaire soumet la demande au propriétaire de la marque en vue de son approbation et, une fois la demande approuvée, vend le stock au client à un prix inférieur. Après la vente, le partenaire peut utiliser le processus de réclamation de tarification spéciale pour réclamer la différence entre le coût d'achat initial et le nouveau coût autorisé.

Gestion des réclamations de tarification spéciale. Le partenaire crée une réclamation de tarification spéciale pour des demandes de tarification spéciales ouvertes et approuvées, afin de recevoir un crédit en contrepartie d'une perte. En général, des rapports de point de vente sont soumis après la vente avec les réclamations de tarification spéciale. Une fois la demande approuvée, le propriétaire de la marque offre un crédit au partenaire pour la différence entre le coût d'achat initial et le nouveau coût autorisé.

Les demandes de tarification spéciale sont utiles aux propriétaires de marques et aux partenaires des façons suivantes :

- elles permettent aux propriétaires de marque de soutenir leurs partenaires dans les situations concurrentielles ;
- elles encouragent les partenaires à acheter et à stocker des produits des propriétaires de marque, même si les prix sont susceptibles de baisser par la suite.

Utilisation de la page d'accueil Demande de tarification spéciale

La page d'accueil Demande de tarification spéciale constitue le point de départ de la gestion des demandes de tarification spéciale.

REMARQUE : L'administrateur de la société peut personnaliser la mise en page de la page d'accueil Demande de tarification spéciale. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'une demande de tarification spéciale

Vous pouvez créer une demande de tarification spéciale en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Demande de tarification spéciale récemment modifiée. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de demande de tarification spéciale](#) (voir "Champs de demande de tarification spéciale" page 426).

Utilisation des listes de demandes de tarification spéciale

La section Listes des Demandes de tarification spéciale présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes de demandes de tarification spéciale standard.

Liste de demande de tarification spéciale	Description
Toutes les Demandes de tarification spéciale	Cette liste affiche tous les enregistrements auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire de la liste. Elle ne filtre pas les demandes de tarification spéciale.
Demandes de tarification spéciale récemment créées	Filtre toutes les demandes de tarification spéciale, triées par date de création.

Liste de demande de tarification spéciale	Description
Demandes de tarification spéciale récemment modifiées	Filtre toutes les demandes de tarification spéciale, triées par date de modification.
Mes Demandes de tarification spéciale	Filtre les demandes de tarification spéciale pour lesquelles votre nom apparaît dans le champ Titulaire.
Mes demandes de tarification spéciale récemment créées	Affiche les demandes de tarification spéciale pour lesquelles votre nom apparaît dans le champ Titulaire, triées par date de création.
Mes demandes de tarification spéciale récemment modifiées	Affiche les demandes de tarification spéciale pour lesquelles votre nom apparaît dans le champ Titulaire, triées par date de modification.
Toutes les demandes de tarification spéciale en attente	Filtre toutes les demandes de tarification spéciale dont le statut d'approbation est Approbation en attente ou le statut de réclamation est Réclamation envoyée.
Mes demandes de tarification spéciale en attente	Filtre toutes les demandes de tarification spéciale que vous détenez et dont le statut d'approbation est Approbation en attente ou le statut de réclamation est Réclamation envoyée.
Mes demandes de tarification spéciale approuvées	Filtre toutes les demandes de tarification spéciale approuvées que vous détenez.
Demandes de tarification spéciale en attente de mon approbation	Filtre les demandes de tarification spéciale dont le statut d'approbation est Approbation en attente ou le statut de réclamation est Réclamation envoyée et pour lesquelles vous êtes l'approbateur suivant.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste ou afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes étant en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage de la section Mes demandes de tarification spéciale récemment modifiées

La section Mes demandes de tarification spéciale récemment modifiées affiche les demandes de tarification spéciale dont vous êtes titulaire et qui ont été récemment modifiées. Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

Affichage de la section Mes demandes de tarification spéciale en attente

La section Mes demandes de tarification spéciale en attente affiche toutes les demandes de tarification spéciale dont vous êtes titulaire et dont le statut d'approbation est Approbation en attente ou le statut de réclamation est Réclamation envoyée. Pour développer cette liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Ajout de sections dans la page d'accueil Demandes de tarification spéciale

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter tout ou partie des sections suivantes dans votre page d'accueil Demandes de tarification spéciale.

- Listes de demandes de tarification spéciale
- Toutes les demandes de tarification spéciale en attente
- Demandes de tarification spéciale récemment créées
- Demandes de tarification spéciale récemment modifiées
- Mes demandes de tarification spéciale en attente
- Mes demandes de tarification spéciale approuvées
- Mes demandes de tarification spéciale récemment créées
- Mes demandes de tarification spéciale récemment modifiées
- Demandes de tarification spéciale en attente de mon approbation
- Une ou plusieurs sections de rapport (l'administrateur de la société peut rendre les sections de rapport, comme le rapport d'analyse sur les demandes de tarification spéciale, disponibles à l'affichage dans votre page d'accueil Demandes de tarification spéciale).

Pour ajouter des sections dans la page d'accueil Demandes de tarification spéciale

- 1 Dans la page d'accueil Demandes de tarification spéciale, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la mise en page de la page d'accueil Demandes de tarification spéciale, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer et organiser les sections. Cliquez ensuite sur Enregistrer.

Gestion des demandes de tarification spéciale

Pour gérer les demandes de tarification spéciale, effectuez les tâches suivantes :

- [Association de produits à des demandes de tarification spéciale](#) (page 414)
- [Association de programmes à des demandes de tarification spéciale](#) (page 415)
- [Soumission de demandes de tarification spéciale pour approbation](#) (page 416)
- [Rappel de demandes de tarification spéciale](#) (page 417)
- [Retour de demandes de tarification spéciale](#) (page 417)
- [Rejet de demandes de tarification spéciale](#) (page 418)

- [Approbation des demandes de tarification spéciale](#) (page 419)
- [Annulation de demandes de tarification spéciale](#) (page 420)
- [Soumission de réclamations pour des demandes de tarification spéciale](#) (page 420)
- [Rejet de réclamations pour des demandes de tarification spéciale](#) (voir "[Rejet des réclamations pour les demandes de tarification spéciale](#)" page 421)
- [Approbation de réclamations pour des demandes de tarification spéciale](#) (voir "[Approbation des réclamations pour des demandes de tarification spéciale](#)" page 422)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements](#) (page 42).

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 102)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Association de produits à des demandes de tarification spéciale

Vous pouvez lier des produits à des demandes de tarification spéciale pour effectuer les opérations suivantes :

- savoir quels sont les produits associés à la demande de tarification spéciale ;
- calculer le total des montants demandés et pré-approuvés (autorisés).

REMARQUE : vous cliquez sur le bouton [Mettre à jour les totaux de la demande pour calculer le total des montants demandés et pré-approuvés](#).

Avant de commencer. L'administrateur de votre société doit avoir mis à disposition la section d'informations connexes Produits avec tarification spéciale pour la page de détail. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien [Modifier la présentation](#), puis activez l'affichage de la section.

Pour lier un produit à une demande de tarification spéciale

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale (répertoriée dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale) à laquelle vous souhaitez lier un produit.
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Demandes de tarification spéciale - Détails, faites défiler la page jusqu'à la section Produits avec tarification spéciale, puis cliquez sur Ajouter.
- 3 Dans le champ Produit, sélectionnez le produit que vous souhaitez ajouter à la demande de tarification spéciale.
- 4 Dans la page Produit avec tarification spéciale - Détails, mettez à jour les champs obligatoires.
Pour plus d'informations sur les champs, voir [Champs de produit avec tarification spéciale](#) (page 423).
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

Pour calculer le total des montants demandés et pré-approuvés

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale (répertoriée dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale) pour laquelle vous souhaitez calculer le total des montants demandés et pré-approuvés.
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Demandes de tarification spéciale - Détails, faites défiler la page jusqu'à la section Produits avec tarification spéciale.
- 3 Cliquez sur Mettre à jour les totaux de la demande dans la section Produits avec tarification spéciale.
Le total des montants demandés et pré-approuvés est calculé et les champs Montant total demandé et Montant total autorisé sont mis à jour sur la demande de tarification spéciale.

Association de programmes à des demandes de tarification spéciale

Vous pouvez associer une demande de tarification spéciale à un programme de partenaire spécifique auquel vous participez.

Pour associer des programmes à des demandes de tarification spéciale

- 1 Accédez à la page Demande de tarification spéciale - Modification.

- 2 Dans la liste Programme de partenaire, sélectionnez le programme de partenaire à ajouter à la demande de tarification spéciale, puis cliquez sur Enregistrer.

Soumission de demandes de tarification spéciale pour approbation

Le partenaire, ou le propriétaire de la marque au nom du partenaire, crée une demande de tarification spéciale pour un ajustement de prix sur un produit et fournit des détails, tels que le motif de baisse du prix. Le partenaire soumet la demande de tarification spéciale au propriétaire de la marque en vue de son approbation. La demande peut être acceptée ou non par le propriétaire de la marque. La plupart des sociétés ont des procédures bien définies pour gérer ce type de demande en vue d'obtenir l'approbation des partenaires. En règle générale, un ou plusieurs employés du propriétaire de la marque évaluent la demande de tarification spéciale en fonction de divers critères et décident en dernier lieu d'approuver la demande ou non.

Avant de commencer. La demande de tarification spéciale doit d'abord être créée. Pour plus d'informations sur la création des enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements](#) (page 42). Une règle de workflow doit être créée pour affecter un utilisateur approprié comme approbateur des demandes de tarification spéciale. Pour plus d'informations sur la création des règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [Création des règles de workflow](#) (voir "[Création de règles de workflow](#)" page 1365).

Pour soumettre les demandes de tarification spéciale en vue de leur approbation

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale (répertoriée dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale) que vous souhaitez soumettre en vue de son approbation.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, sélectionnez l'option Soumis dans le champ Statut de soumission.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée et l'enregistrement sauvegardé, les événements suivants se produisent :

- Le statut d'approbation prend la valeur Approbation en attente.
- L'horodatage actuel est automatiquement défini comme Date de soumission.
- Le routage de la demande de tarification spéciale commence. Une règle de workflow définit le champ Approbateur de la demande de tarification spéciale de l'utilisateur concerné.
- L'approbateur est ajouté (s'il n'existe pas encore) à l'équipe de la demande de tarification spéciale.
- Une règle de workflow envoie les notifications requises par e-mail.

La demande de tarification spéciale s'affiche dans la liste des enregistrements en attente d'une action de l'approbateur ; le partenaire (titulaire) y a accès en lecture seule. Il n'est plus possible de modifier la demande

(par exemple en ajoutant ou en supprimant des produits, en mettant à jour les prix demandés, etc.). Le partenaire peut modifier une demande de tarification spéciale soumise uniquement après l'avoir rappelée.

Rappel de demandes de tarification spéciale

Lorsqu'une demande de tarification spéciale est soumise pour approbation et avant qu'elle soit approuvée, vous pouvez la rappeler. Après avoir rappelé cette demande, vous pouvez continuer à la mettre à jour et la soumettre à nouveau pour approbation.

Avant de commencer. La demande de tarification spéciale doit avoir le statut de soumission Soumis et le statut d'approbation Approbation en attente.

Pour rappeler des demandes de tarification spéciale

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale (répertoriée dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale) que vous souhaitez rappeler.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, sélectionnez l'option Rappel dans le champ Statut de soumission.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :

- Le statut d'approbation est réinitialisé et ne comporte aucune valeur.
- Une règle de workflow crée une tâche pour suivre l'action.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Vous pouvez désormais mettre à jour la demande de tarification spéciale et la resoumettre. Pour plus d'informations sur la soumission de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Soumission de demandes de tarification spéciale pour approbation](#) (voir "[Soumission de demandes de tarification spéciale pour approbation](#)" page 416).

Retour de demandes de tarification spéciale

Au cours du processus d'approbation d'une demande de tarification spéciale, un approbateur peut la retourner à son titulaire pour que des modifications soient apportées. L'approbateur peut faire part de ses commentaires et demander des informations complémentaires au titulaire.

Avant de commencer. Le statut de soumission de la demande de tarification spéciale doit être Soumis.

Pour retourner des demandes de tarification spéciale

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale à retourner dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale.
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, sélectionnez l'option Retourné dans le champ Statut d'approbation, puis cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée et enregistrée, les événements suivants se produisent :

- Le statut de soumission de la demande de tarification spéciale devient Non soumis.
- La date du champ Date d'autorisation est supprimée, mais la date de soumission est conservée dans le champ Date de soumission.
- Une règle de workflow crée un enregistrement de tâche pour suivre l'action de retour de l'approbateur.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Le propriétaire d'une demande de tarification spéciale peut la mettre à jour et la resoumettre. Pour plus d'informations sur la soumission de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Soumission de demandes de tarification spéciale pour approbation](#) (page 416).

Rejet de demandes de tarification spéciale

Lorsqu'une demande de tarification spéciale passe dans la chaîne d'approbation, un approbateur peut la rejeter si les remises demandées ne peuvent pas être accordées.

Avant de commencer. Le statut de soumission de la demande de tarification spéciale doit être Soumis.

Pour rejeter des demandes de tarification spéciale

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale à rejeter dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale.
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, sélectionnez l'option Rejeté dans le champ Statut d'approbation.

- 4 Cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée et enregistrée, les événements suivants se produisent :

- Le statut de soumission de la demande de tarification spéciale reste Soumis.

- La date du champ Date d'autorisation est supprimée, mais la date de soumission est conservée dans le champ Date de soumission.
- Une règle de workflow crée un enregistrement de tâche pour suivre l'action de retour de l'approbateur.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Une fois rejetée, la demande de tarification spéciale passe en lecture seule pour son titulaire et il n'est plus permis de la mettre à jour.

Approbation des demandes de tarification spéciale

Selon les processus de votre société, il peut s'avérer nécessaire que plusieurs personnes approuvent une demande de tarification spéciale. A l'heure actuelle, le routage d'approbation est un processus manuel et un seul niveau d'approbation est pris en charge. Vous pouvez modifier le champ Approbateur actuel pour déplacer la demande de tarification spéciale dans la chaîne d'approbation.

Remarque : Vous pouvez obtenir une approbation multiniveau lorsque chaque approbateur met à jour le champ Approbateur.

Avant de commencer. Le statut de soumission de la demande de tarification spéciale doit être défini comme Soumis pour que vous puissiez approuver la demande.

Pour approuver des demandes de tarification spéciale

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale à approuver dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, sélectionnez l'option Approuvé dans le champ Statut d'approbation.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :

- Oracle CRM On Demand valide le statut de soumission Soumis. Si ce statut a une autre valeur, la validation échoue et un message d'erreur approprié est généré.
- Oracle CRM On Demand valide que le montant total autorisé ne dépasse pas la limite d'approbation définie pour l'approbateur en cours et que l'approbation n'entraîne pas un solde de budget négatif. Si la validation échoue, un message d'erreur approprié est généré.
- Oracle CRM On Demand valide que le montant total autorisé est égal à la somme des quantités autorisées de tous les produits à tarification spéciale. S'il n'y a pas d'égalité, la validation échoue et un message d'erreur spécifique est émis.
- Le champ Dernière approbation par indique l'utilisateur en cours. Le champ Approbateur actuel n'est pas mis à jour.

- La date actuelle devient la date d'autorisation dans Oracle CRM On Demand.
- Une règle de workflow crée une tâche pour suivre l'action d'approbation.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Une fois approuvée, la demande de tarification spéciale passe en lecture seule et il n'est plus permis de la mettre à jour, sauf pour soumettre une réclamation associée ou pour retarder la date d'expiration.

Annulation de demandes de tarification spéciale

Le propriétaire de la marque peut annuler une demande de tarification spéciale à tout moment, si elle n'est plus valide.

Avant de commencer. Le statut d'approbation de la demande de tarification spéciale doit être Approuvé.

Pour annuler une demande de tarification spéciale

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale à annuler dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.

- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, sélectionnez l'option Annulé dans le champ Statut d'approbation, puis cliquez sur Enregistrer.

Lorsque vous remplacez le statut d'approbation par Annulé, les événements suivants se produisent :

- Oracle CRM On Demand valide la valeur de statut d'approbation Approuvé.
- Une règle de workflow crée une tâche pour suivre l'action.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Une fois annulée, la demande de tarification spéciale passe en lecture seule et il n'est plus permis de la mettre à jour.

Soumission de réclamations pour des demandes de tarification spéciale

Les partenaires utilisent la procédure de réclamation de tarification spéciale pour réclamer la différence entre le coût d'achat initial et le nouveau coût approuvé, autorisée dans la demande de tarification spéciale. En général, un ou plusieurs employés du propriétaire de la marque évaluent la réclamation à l'aide de divers critères et décident si la réclamation doit être approuvée ou non.

Pour soumettre des réclamations de demande de tarification spéciale

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale pour laquelle vous voulez soumettre une réclamation dans la section Toutes les demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, entrez un montant dans le champ Montant de réclamation total demandé.
- 4 Sélectionnez Réclamation envoyée dans le champ Statut de la réclamation, puis cliquez sur Enregistrer.

Une fois le statut modifié et l'enregistrement sauvegardé, les événements suivants se produisent :

- Le routage de la réclamation de demande de tarification spéciale commence. Une règle de workflow spécifie l'utilisateur approprié dans le champ Approbateur de la demande de tarification spéciale.
- L'approbateur est ajouté, le cas échéant, à l'équipe de la demande de tarification spéciale.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Rejet des réclamations pour les demandes de tarification spéciale

Au cours de son processus d'approbation, une réclamation de demande de tarification spéciale peut être rejetée par un approbateur.

Avant de commencer. La réclamation de demande de tarification spéciale doit être à l'état de réclamation Soumis.

Pour rejeter une réclamation pour une demande de tarification spéciale

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale pour laquelle vous voulez rejeter la réclamation dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, sélectionnez Réclamation refusée dans le champ Statut de la réclamation.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.

Lorsque vous faites passer la réclamation à l'état Réclamation refusée et cliquez sur Enregistrer, les événements suivants se produisent : une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Approbation des réclamations pour des demandes de tarification spéciale

Un approbateur peut approuver une demande de tarification spéciale et offrir un crédit au partenaire. Un seul niveau d'approbation est actuellement pris en charge pour les demandes de tarification spéciale.

Avant de commencer. Le statut de la réclamation de tarification spéciale doit être défini comme Réclamation soumise pour que vous puissiez approuver la réclamation.

Pour approuver les réclamations de demande de tarification spéciale

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale pour laquelle vous souhaitez approuver une réclamation dans la section Toutes les demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, entrez un montant dans le champ Montant de réclamation total approuvé.
- 4 Sélectionnez Réclamation approuvée dans le champ Statut de la réclamation, puis cliquez sur Enregistrer.
Une fois le statut modifié, les événements suivants se produisent :
 - Oracle CRM On Demand confirme que le montant total de réclamation approuvé ne dépasse pas la limite d'approbation définie pour l'approbateur et que l'approbation n'entraîne pas un solde de budget négatif. Si la validation échoue, un message d'erreur approprié est généré.
 - La date de décision de la réclamation devient la date actuelle dans Oracle CRM On Demand.
 - Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Gestion des produits avec tarification spéciale comme produits connexes

Pour gérer les produits avec tarification spéciale comme produits connexes, effectuez les tâches suivantes :

- [Création de produits avec tarification spéciale comme produits connexes](#) (page 423)
- [Champs de produit avec tarification spéciale](#) (page 423)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements](#) (page 42).

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)

- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Création de produits avec tarification spéciale comme produits connexes

Vous pouvez créer des produits avec tarification spéciale comme produits connexes d'une demande de tarification spéciale afin d'indiquer le coût demandé (ou toute autre information) pour un produit spécifique. Pour créer un produit avec tarification spéciale comme produit connexe dans Oracle CRM On Demand, il suffit de renseigner un formulaire. Ce dernier est accessible à partir de la page Demande de tarification spéciale - Détails.

REMARQUE : Avant que vous puissiez créer des produits avec tarification spéciale, la zone Produits avec tarification spéciale doit être ajoutée à la page Demande de tarification spéciale - Détail comme élément connexe. Pour plus d'informations sur l'ajout d'éléments connexes, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des éléments connexes](#) (page 1180).

Pour créer des produits avec tarification spéciale comme produits connexes

- 1 Dans la page Demandes de tarification spéciale - Détails, faites défiler la page jusqu'à la section Produits avec tarification spéciale, puis cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans le champ Nom de produit, sélectionnez un produit.
- 3 Mettez à jour les autres champs de la page Demande de tarification spéciale - Modification si nécessaire, puis cliquez sur Enregistrer.

Pour plus d'informations sur chaque champ, reportez-vous à la rubrique [Champs de produit avec tarification spéciale](#) (page 423).

Champs de produit avec tarification spéciale

Utilisez la page Produit avec tarification spéciale - Modification pour créer un produit avec tarification spéciale. Cette page affiche l'ensemble des champs disponibles pour un produit avec tarification spéciale.

REMARQUE : Oracle CRM On Demand offre une grande souplesse de personnalisation aux administrateurs. Par exemple, il est possible de renommer les types d'enregistrement, les champs et les options des listes déroulantes. De ce fait, les informations apparaissant à l'écran peuvent différer de celles présentées dans le tableau suivant.

Le tableau suivant fournit des informations supplémentaires sur les champs des pages Produit avec tarification spéciale - Modification.

Champ	Description
Informations importantes sur le produit	
Produit	Nom du produit pour la demande de tarification spéciale. Si la demande est liée à une opportunité, seuls les produits qui existent pour cette opportunité peuvent être sélectionnés. Sinon, tous les produits sont répertoriés.
Produit : Catégorie du produit	Catégorie du produit reprise de la définition du produit. En lecture seule.
Quantité	Quantité attendue de produits qui seront vendus dans le cadre de cette demande de tarification spéciale.
Devise	Devise pour le produit avec tarification spéciale.
Produit : Référence	Numéro de référence repris de la définition du produit. Ce champ est en lecture seule.
Produit : Type	Type de produit repris de la définition du produit. Ce champ est en lecture seule.
Produit : Statut	Statut repris de la définition du produit. Ce champ est en lecture seule.
Prix de vente conseillé	<p>Prix de vente conseillé dans la devise utilisée. Ce champ est en lecture seule pour le partenaire.</p> <p>Si un client final a été défini pour la demande de tarification spéciale et qu'une liste de prix a été associée à ce client, Oracle CRM On Demand complète le champ Prix de vente conseillé lors de la sauvegarde de l'enregistrement du produit avec tarification spéciale, en fonction de cette liste de prix. Les conditions suivantes doivent également être remplies :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ La liste de prix associée au client final est de type 'Prix de vente conseillé' ■ Le statut de cette liste de prix est 'Publié' ■ Le produit existe dans cette liste de prix ■ La date de début de la demande de tarification spéciale tombe entre les dates de début et de fin de validité (En vigueur à partir du et En vigueur jusqu'au) de la liste de prix (et de l'élément détaillé de la liste de prix) <p>Si aucune liste de prix n'a été associée au client final, la liste de prix contenue dans l'en-tête de demande de</p>

Champ	Description
	tarification spéciale reste vide.
Informations détaillées sur les demandes de tarification spéciale	
Coût d'achat	<p>Prix que le partenaire a initialement payé pour le produit. Oracle CRM On Demand complète ce champ lors de la sauvegarde de l'enregistrement du produit avec tarification spéciale à partir de la liste de prix associée au compte partenaire titulaire. Les conditions suivantes doivent également être remplies :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ La liste de prix associée au compte partenaire titulaire est de type 'DIST COST' ■ Le statut de cette liste de prix est 'Publié' ■ Le produit existe dans cette liste de prix ■ La date de début de la demande de tarification spéciale tombe entre les dates de début et de fin de validité (En vigueur à partir du et En vigueur jusqu'au) de la liste de prix (et de l'élément détaillé de la liste de prix) <p>Vous pouvez modifier le champ Coût d'achat et changer la valeur par défaut.</p>
Coût demandé	Prix réduit demandé par le partenaire pour la demande de tarification spéciale.
Prix de vente au détail demandé	Prix de vente au détail auquel le partenaire souhaite vendre le produit.
Coût autorisé	Prix du partenaire qui a été négocié pour la demande de tarification spéciale. Ce champ est en lecture seule pour le partenaire.
Prix de vente au détail suggéré	Prix de vente au détail qui a été suggéré par le propriétaire de la marque. Ce champ est en lecture seule pour le partenaire.
Montant demandé	Calcule la remise demandée. C'est Oracle CRM On Demand qui calcule le montant.
Pourcentage de remise demandé	Calcule le pourcentage de remise demandé. C'est Oracle CRM On Demand qui calcule ce pourcentage.
Montant autorisé	Calcule la remise autorisée. C'est Oracle CRM On Demand qui calcule cette remise.
Pourcentage de remise autorisé	Calcule le pourcentage de remise autorisé. C'est Oracle CRM On Demand qui calcule ce pourcentage.
Justification de la tarification spéciale	

Champ	Description
Nom du concurrent	Nom du concurrent pour la demande de tarification spéciale.
Produit du concurrent	Nom du produit du concurrent.
Prix du produit du concurrent	Prix du produit du concurrent.
Partenaire du concurrent	Nom du partenaire concurrent.
Autres informations sur la concurrence	Toute autre information sur les offres de produits concurrents, la justification du prix spécial, etc.
Informations complémentaires	
Créé par	Nom de la personne qui crée l'élément de liste. Valeur générée par Oracle CRM On Demand.
Modifié par	Nom de la personne qui crée ou met à jour l'enregistrement, suivi de la date et de l'heure de création ou de mise à jour. Valeur générée par Oracle CRM On Demand.
Description	Informations complémentaires sur cet élément de liste. Ce champ est limité à 16 350 caractères.

Champs de demande de tarification spéciale

Utilisez la page Demande de tarification spéciale - Modification pour ajouter une nouvelle demande de tarification spéciale ou mettre à jour les détails d'une demande existante. La page Demande de tarification spéciale - Modification affiche l'ensemble des champs disponibles pour une demande de tarification spéciale.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur les demandes de tarification spéciale	
ID	Identifiant (ID) de la demande de tarification spéciale.
Nom de la demande	Nom unique de la demande de tarification spéciale.
Compte partenaire principal	Société partenaire instigatrice de la demande de tarification spéciale.

Champ	Description
Statut de soumission	Statut de la soumission, tel que Non soumise, Soumise ou Rappel.
Echéance	Date d'échéance à laquelle la demande de tarification spéciale doit avoir été approuvée, soit par défaut une semaine à compter de la date actuelle.
Budget	Nom du budget associé à la demande de tarification spéciale.
Opportunité	Opportunité à laquelle la demande de tarification spéciale est associée.
Client final	Client final pour la demande de tarification spéciale. Si la demande est associée à une opportunité, vous pouvez uniquement sélectionner Compte d'opportunité.
Compte partenaire d'origine	Partenaire à l'origine de la demande de tarification spéciale.
Enregistrement d'affaire	Enregistrement de l'affaire à laquelle est associée la demande.
Programme de partenaire	Programme de partenaire associé à la demande de tarification spéciale.
Devise	Devise dans laquelle est converti le prix. Vous pouvez sélectionner une autre devise de conversion, si l'administrateur de votre société a défini cette fonction.
Informations détaillées sur les demandes de tarification spéciale	
Date de début	Date et heure de début de la tarification spéciale. Vous pouvez modifier cette date à l'aide des commandes du calendrier.
Date de fin	Date et heure après laquelle la tarification spéciale n'est plus en vigueur. Vous pouvez modifier cette date à l'aide des commandes du calendrier.
Montant total demandé	Oracle CRM On Demand génère le total du montant demandé pour chaque produit avec tarification spéciale.
Montant total autorisé	Oracle CRM On Demand génère le total du montant autorisé pour chaque produit avec tarification spéciale.
Date de la demande	Date et heure de création de la demande de tarification spéciale.
Date de soumission	Date et heure de soumission de la demande de tarification spéciale.
Date d'autorisation	Date et heure d'autorisation de la demande de tarification

Champ	Description
	spéciale.
Approbateur	Nom de l'approbateur actuel.
Statut d'approbation	Statut d'approbation actuel de la demande de tarification spéciale, tel qu'Approbation en attente, Approuvée, Retournée, Rejetée, Expirée ou Annulée.
Dernière approbation par	Nom de la personne qui a le plus récemment approuvé la demande de tarification spéciale.
Code de motif	Indique le motif de retour ou de rejet d'une demande de tarification spéciale.
Infos réclamation	
Montant de réclamation total demandé	Montant de réclamation total demandé par le partenaire.
Montant de réclamation total approuvé	Montant de réclamation total approuvé par le propriétaire de la marque.
Statut de la déclaration	Statut actuel de la réclamation, tel qu'En cours, Réclamation envoyée, Réclamation refusée et Réclamation approuvée.
Date de décision de la demande	Date à laquelle une décision a été prise pour la réclamation.
Informations complémentaires	
Titulaire	<p>En principe, le titulaire peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre titulaire ou encore le supprimer. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter (ou au contraire d'étendre) l'accès d'un utilisateur.</p> <p>Cette valeur a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez (à partir des pages Rapports et Tableau de bord).</p>
Modification	Nom de la personne qui crée ou met à jour l'enregistrement, suivi de la date et de l'heure de création ou de mise à jour. Valeur générée par Oracle CRM On Demand.
Description	Informations complémentaires sur la demande de tarification spéciale. Ce champ ne peut pas contenir plus de 250 caractères.
Compte partenaire titulaire	Compte partenaire pour lequel travaille le titulaire. Si le titulaire est un partenaire, le compte titulaire est renseigné

Champ	Description
	avec le nom du compte partenaire auquel appartient le partenaire.
Gestionnaire de canaux	Le gestionnaire de canaux est responsable du maintien de la relation entre les partenaires et la société propriétaire de la marque. Les gestionnaires de canaux servent d'interlocuteur principal pour le partenaire.

Budgets

Les pages Budgets permettent de créer, de mettre à jour et de suivre les budgets.

Un *budget* est généralement une somme d'argent ou un ensemble d'autres ressources réservées pour un objectif précis. Les budgets peuvent être des budgets de développement de marché, de coopération, de promotion commerciale, etc. A partir des pages Budgets, vous pouvez gérer un ensemble d'activités qui nécessitent des demandes de pré-approbation et de processus pour les budgets marketing. En tant que responsable du budget, vous devez créer un enregistrement de budget.

Lorsque vous créez un enregistrement de budget, vous devenez propriétaire ou responsable du budget. Les propriétaires de budgets peuvent mettre à jour ou supprimer des enregistrements de budget, ajouter d'autres utilisateurs pour qu'ils deviennent participants aux budgets, créer des entrées de crédit et de débit et ajouter des pièces jointes et des notes aux budgets.

Les participants aux budgets peuvent consulter l'enregistrement de budget mais ne peuvent pas le modifier. Ils peuvent également soumettre des demandes de pré-approbation et de réclamation pour les budgets auxquels ils participent. Les responsables de budgets peuvent consulter et modifier toutes les demandes de budget pour les budgets qu'ils détiennent et peuvent approuver ou rejeter ces demandes.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas modifier les demandes de budget dont la valeur du champ Statut est Réclamation approuvée.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas l'utilisation des budgets, il est possible que l'onglet Budgets soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Budget

La page Budgets - Page d'accueil est le point de départ pour gérer les budgets et les demandes de budget.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la mise en page de votre page d'accueil Budgets. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un budget ou d'une demande de budget

Vous pouvez créer un budget ou une demande de budget en cliquant sur Budget ou Demande de budget dans la section Créer figurant sur la gauche de la page d'accueil Budgets. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de budget](#) (page 440).

Utilisation des listes de budgets ou des listes de demandes de budget

Les sections Budgets - Listes et Liste des demandes de budget affichent un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes de budgets standard disponibles par défaut.

Liste de budgets	Filtres
Tous les budgets	Tous les budgets détenus par vous et vos subordonnés
Tous les budgets actifs	Tous les budgets au statut Actif détenus par vous-même et vos subordonnés.
Mes budgets	Budgets où figure votre nom dans le champ Titulaire
Budgets actifs	Budgets où votre nom figure dans le champ Titulaire et dont le statut est Actif

Le tableau ci-après décrit les listes de demandes de budget standard disponibles par défaut.

Liste des demandes de budget	Filtres
Toutes les demandes de budget	Toutes les demandes de budgets détenus par vous-même et par vos subordonnés
Mes demandes de budget	Toutes les demandes de budget où votre nom est indiqué dans le champ Titulaire
Mes demandes de budget en attente	Toutes les demandes de budget dont vous êtes titulaire ayant pour statut Préapprobation envoyée.
Demande de budget en attente	Toutes les demandes de budget ayant pour statut Préapprobation envoyée.
Demandes de budget acceptées	Toutes les demandes de budget dont vous êtes titulaire ayant pour statut Pré-approuvé.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage de vos demandes de budget en attente

Pour afficher vos demandes de budget en attente, consultez la section Mes demandes de budget en attente, qui contient les champs suivants : Nom de la demande de budget, Budget, Demande pré-approbation, Attribué, Date de la demande, Date d'échéance et Statut.

Vos demandes de budget en attente sont celles ayant pour statut Préapprobation envoyée.

Pour développer la liste des budgets récemment modifiés, cliquez sur Afficher la liste complète.

Affichage des activités en cours pour des demandes de budget

Pour afficher les activités en cours associées à des demandes de budget, consultez la section Demande de budget - Activités en cours, qui contient les champs suivants : Date d'échéance, Priorité, Activité, Objet et Demande de budget.

Cette section répertorie les activités en cours qui sont associées à vos demandes de budget. Le champ Priorité indique la priorité des tâches que vous ou votre responsable avez indiquée, par exemple, 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible. La priorité des tâches est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut indique une priorité élevée, l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible.

REMARQUE : Si l'administrateur de votre société a modifié les valeurs par défaut du champ Priorité, les flèches risquent de ne plus apparaître dans le champ Priorité des listes de tâches.

Pour développer la liste des demandes de budget récemment modifiées, cliquez sur Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Budgets

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter tout ou partie des sections suivantes à votre page d'accueil Budgets.

- Demandes de budget en attente
- Une ou plusieurs sections d'état (l'administrateur de votre société peut rendre les sections d'état disponibles à l'affichage dans votre page d'accueil Budgets).

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Budgets

- 1 Dans Budgets - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Budget - Présentation de page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les budgets, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Budgets](#) (page 429)
- [Gestion des budgets](#) (page 432)
- [Champs budget](#) (voir "[Champs de budget](#)" page 440)

Gestion des budgets

Pour gérer les budgets, effectuez les tâches suivantes :

- [Ajout de participants aux budgets](#) (page 433)
- [Ajout de crédits aux budgets](#) (page 434)
- [Traitement des demandes de budgets](#) (page 434)
- [Traitement des demandes de règlement](#) (page 438)
- [Imputation de montants au débit des budgets](#) (page 439)
- [Consultation de l'activité de budget](#) (page 439)

REMARQUE : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : Vous pouvez mettre à jour un enregistrement de budget si vous en êtes le titulaire. Si vous participez au budget, vous pouvez créer et mettre à jour des demandes de budget.

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements](#) (page 93)
- [Ajout de remarques](#) (page 98)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 106)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 113)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements](#) (page 119)
- [Personnalisation de la piste d'audit](#) (page 1196)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles

qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Informations connexes

Pour d'autres informations sur les budgets et des domaines d'intérêt connexes, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Budget](#) (page 429)
- [Champs de budget](#) (page 440)
- [Rapports](#) (page 763)
- [Suivi des équipements](#) (page 214)

Ajout de participants aux budgets

Lorsque vous créez un enregistrement de budget, vous en devenez le titulaire par défaut. Vous souhaitez ensuite ajouter des participants aux budgets. L'ajout d'une personne en tant que participant au budget permet à cette personne de consulter l'enregistrement du budget et de soumettre des demandes de budget sur ce budget.

Avant de commencer. Pour que les utilisateurs puissent apparaître sur la liste des participants admissibles au budget, ils doivent préalablement être définis en tant qu'utilisateurs actifs d'Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Pour ajouter un participant au budget

- 1 Sélectionnez le budget voulu.
Pour obtenir des instructions sur la sélection de budgets, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détails du budget, faites défiler la page jusqu'à la section Budget - Participants et cliquez sur Ajouter un participant.
REMARQUE : Vous devrez peut-être ajouter la section Budget - Participants à votre mise en page. Pour plus d'informations sur la modification de la mise en page, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 699).
- 3 Dans la page Ajouter un participant au budget, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'utilisateur.
La liste des utilisateurs comprend toutes les personnes qui se servent d'Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

Ajout de crédits aux budgets

Pour rendre les budgets disponibles, ajoutez des crédits au budget.

Pour ajouter un crédit au budget

- 1 Sélectionnez le budget voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de budgets, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Détails du budget, faites défiler la page jusqu'à la section Crédits du budget, puis cliquez sur Nouveau dans la barre de titre.

REMARQUE vous devrez peut-être ajouter la section Crédits du budget à votre mise en page. Pour plus d'informations sur la modification de la mise en page, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détail](#) (voir "[Modification de la présentation des pages de détails](#)" page 699).

- 3 Entrez les informations comme décrit dans le tableau ci-après, puis sauvegardez l'enregistrement.

Champ	Description
Budget	Nom du budget qui est défini pour le budget actuel par défaut. (Affichage uniquement).
Nom du crédit	Nom de cet enregistrement de crédit. Ce champ est limité à 30 caractères. (Champ obligatoire)
Montant	Montant du crédit que vous appliquez au budget, par exemple \$500.
Description	Description de ce crédit budgétaire.
Date d'expiration	Date après laquelle le crédit n'est plus autorisé (MM/JJ/AAAA). La date est fournie à titre indicatif. Utilisez l'icône Calendrier pour sélectionner la date.

Traitement des demandes de budgets

Lorsque vous souhaitez commencer à utiliser une partie du montant du budget, créez une demande de budget et soumettez-la au responsable du budget pour approbation. Pour suivre l'état d'avancement de la demande de budget, il vous revient à vous-même et au responsable du budget de mettre à jour le champ Statut.

Pour soumettre une demande de pré-approbation

- 1 Sélectionnez le budget voulu.
Pour obtenir des instructions sur la sélection de budgets, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détails du budget, faites défiler la page jusqu'à la section Demandes de budget et cliquez sur Nouveau.

REMARQUE : Vous devrez peut-être ajouter la section Demandes de budget à votre présentation. Pour plus d'informations, voir [Modification de la présentation des pages de détail](#) (voir "Modification de la présentation des pages de détails" page 699).

- 3 Dans la page Demande de budget - Modification, entrez les informations requises.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans les champs relatifs aux demandes de budget. L'administrateur peut ajouter, renommer ou supprimer des champs. Par conséquent, les champs qui s'affichent peuvent être différents de ceux décrits dans ce tableau.

Champ	Description
Informations importantes sur les demandes de budget	
ID de la demande*	Identifiant de la demande de budget. Oracle CRM On Demand génère l'ID de la demande. (Champ requis.)
Nom de la demande de budget	Nom de la demande de budget. La limite est de 50 caractères. (Champ requis.)
Type	Indique le type de budget. Ce champ peut être personnalisé et l'administrateur de votre société peut le modifier. (Champ requis.) Deux types de budgets sont fournis : <ul style="list-style-type: none"> ■ BDM (demandes de budget de développement marketing). Ces budgets sont utilisés par le service commercial ou le service marketing pour aider un partenaire, un revendeur ou un distributeur à vendre et commercialiser vos produits. ■ SPA (autorisations de tarification spéciale). Ces budgets sont utilisés par les sociétés pour appuyer les demandes de tarification spéciale. Ces demandes sont des demandes de budget soumises par un partenaire en vue d'obtenir un prix spécial pour un produit ou un groupe de produits. En général, ce prix est demandé pour que le partenaire puisse rester compétitif ou obtenir une marge précise.
Budget	Nom du budget lié. (Champ requis.)
Statut	Statut actuel de la demande de budget. (Champ requis.) Voici les options par défaut : Réclamation approuvée, Réclamation refusée, Réclamation soumise, En cours, Pré-approbation refusée, Pré-approbation soumise ou Pré-approuvé. Les participants au budget peuvent changer leur statut en : En cours, Pré-approbation soumise ou Demande soumise.

Champ	Description
Échéance	Date limite à laquelle la demande de budget doit être approuvée. (Champ requis.)
Opportunité	Opportunité à laquelle le budget est associé.
Compte d'opportunité	Compte auquel l'opportunité associé appartient.
Campagne	Permet de lier une campagne à un budget.
Objectif marketing	Les options par défaut sont Prime de partenaire, Marketing conjoint, Positionnement concurrentiel, Lancement de nouveaux produits ou Conservation du client.
Région	Les options par défaut sont Afrique, Asie/Pacifique, Europe, Amérique latine, Moyen-Orient, Aucune, Amérique du Nord, Europe du Nord, Autre, Amérique du Sud, Europe du Sud ou Monde entier.
Catégorie	Les options par défaut sont Publicité, Marques, Événement client, Publipostage direct, Ecrans, Événement exécutif, Publicité jointe, Autre, Promotion, Echantillons, Séminaire, Élégant, Salon ou Formation.
Programme de partenaire	Le programme de partenaire pour lequel la demande de budget est formulée.
Informations importantes sur les demandes de budget	
Demande pré-approbation	Le montant de budget dont vous avez besoin pour réaliser vos tâches.
Attribué	Utilisé par le responsable du budget, ce champ contient le montant attribué au participant sur la base du montant demandé dans le champ Demande pré-approbation.
Quantité demandée	Une fois la tâche réalisée, le participant utilise ce champ pour réclamer le montant dépensé à cet effet.
Approuvé	Utilisé par le responsable du budget, ce champ contient le montant approuvé sur la base du montant réclamé.
Date de la demande	La valeur par défaut est la date du jour.
Date de pré-approbation	Utilisé par le responsable du budget, ce champ contient la date à laquelle il a approuvé le montant de la demande de budget.
Date de décision de la demande	Utilisé par le responsable du budget, ce champ contient la date à laquelle le responsable du budget a approuvé le montant de budget réclamé pour règlement.
Date de début	Début de la période pour laquelle le propriétaire de la marque a approuvé la demande de budget.
Date de fin	Fin de la période pour laquelle le propriétaire de la marque a approuvé la demande de budget. Après cette date, la demande de budget n'est plus valide.

Champ	Description
Devise de la demande de budget	Devise dans laquelle le budget a été demandé.
Informations complémentaires	
Titulaire	<p>En principe, le titulaire peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre titulaire ou encore le supprimer. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter (ou au contraire d'étendre) l'accès d'un utilisateur.</p> <p>Cette valeur a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez (à partir des pages Rapports et Tableau de bord).</p>
Modification	Nom de la personne qui crée ou met à jour l'enregistrement, suivi de la date et de l'heure de création ou de mise à jour. Généré par le système.
Compte titulaire	Compte partenaire pour lequel le titulaire travaille. Si le titulaire est un partenaire, le compte titulaire est alimenté avec le nom du compte partenaire auquel le partenaire appartient.
Gestionnaire de canaux	Le gestionnaire de canaux est responsable du maintien de la relation entre les partenaires et la société propriétaire de la marque. Les gestionnaires de canaux servent d'interlocuteur principal pour le partenaire.
Description	Ce champ est limité à 250 caractères.

1 Pour le statut, sélectionnez Pré-approbation soumise.

2 Sauvegardez l'enregistrement.

L'enregistrement de demande de budget apparaît dans la section Mes demandes de budget en attente de la page Budgets - Page d'accueil du responsable du budget.

Pour pré-approuver une demande de budget

1 Dans la page Budgets - Page d'accueil, sélectionnez la demande de budget dans la section Mes demandes de budget en attente.

2 Dans la page Demande de budget - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.

3 Dans la page Demande de budget - Modification, effectuez les opérations suivantes :

a Entrez la date appropriée dans le champ Date de pré-approbation.

b Entrez le montant que vous approuvez dans le champ Attribué.

c Faites passer le champ Statut à Pré-approuvé.

4 Sauvegardez l'enregistrement.

Traitement des demandes de règlement

Une fois la demande de budget approuvée par le responsable du budget et une fois réalisée la tâche pour laquelle vous avez demandé le budget, vous pouvez soumettre une demande de règlement. Une fois votre demande de règlement soumise, le responsable du budget peut la consulter et l'approuver.

Pour soumettre une demande de règlement

- 1 Sélectionnez la demande de budget pour laquelle vous souhaitez soumettre une réclamation (dans une liste Demande de budget) ou une demande de budget préapprouvée (dans la section Demandes de budget en attente de la page d'accueil Budgets).

Pour obtenir des instructions sur la sélection de demandes de budget, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande de budget - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de budget - Modification, effectuez les opérations suivantes :
 - a Entrez le montant que vous réclamez dans le champ Quantité demandée.
 - b Sélectionnez Demande soumise dans le champ Statut.
 - c Entrez une date appropriée dans le champ Échéance;
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

Pour approuver une demande de règlement

- 1 Sélectionnez la demande de budget (répertoriée dans la section Demandes de budget en attente de la page d'accueil Budgets) pour laquelle vous souhaitez approuver une demande de règlement.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de demandes de budget, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Demande de budget - Détails, consultez le montant réclamé dans le champ Quantité demandée, puis cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de budget - Modification, effectuez les opérations suivantes :
 - a Entrez le montant que vous approuvez dans le champ Approuvé.
 - b Entrez la date dans le champ Date de décision de la demande.
 - c Sélectionnez Demande approuvée dans le champ Statut.

REMARQUE : Pour approuver des budgets, la valeur du champ Limite d'approbation du budget doit être suffisante dans votre enregistrement utilisateur. Contactez l'administrateur de la société si la limite d'approbation est insuffisante. De plus, Oracle CRM On Demand ne permet pas d'approuver un budget résultat d'un solde de budget négatif, sauf si la case à cocher Autoriser le solde négatif est activée dans la page Détails du budget.

4 Sauvegardez l'enregistrement.

Une fois approuvée, la demande de règlement apparaît dans la section Débits du budget de l'enregistrement du budget.

REMARQUE : Une fois la demande de fonds approuvée, vous ne pouvez plus modifier la demande de budget.

Imputation de montants au débit des budgets

Pour déduire un montant du budget, créez un enregistrement de débit.

Pour imputer un montant au débit d'un budget

1 Sélectionnez le budget voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de budgets, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

2 Dans la page Détails du budget, faites défiler la page jusqu'à la section Débits du budget et cliquez sur Nouveau dans la barre de titre afin de créer une entrée de débit.

3 Dans la page Débit du budget - Modification, entrez les informations requises.

Le nom de la demande de budget est limité à 50 caractères.

Consultation de l'activité de budget

Vous pouvez consulter l'activité de budget pour les enregistrements que vous gérez, ou pour tous les budgets et toutes les demandes de budget de votre société si vous en êtes l'administrateur de budget. Ces fonctions vous confèrent le droit de surveiller et de suivre l'activité de budget.

Pour consulter une activité de budget

1 Sélectionnez le budget voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de budgets, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

2 Dans la page Détails du budget, faites défiler la page jusqu'à la section Piste d'audit.

La liste suit chaque activité concernant le budget, en indiquant les transactions, les dates et les personnes intervenues.

REMARQUE : Vous pouvez ajouter la section Piste d'audit à la mise en page de votre application. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 699).

Champs de budget

Utilisez la page Budgets - Modification pour ajouter un budget ou mettre à jour les détails d'un budget existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un enregistrement de budget.

REMARQUE : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles que décrit le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur les budgets	
ID du budget	Identifiant du budget. Généré par le système. (Champ requis.)
Nom du budget	Nom du budget. La limite est de 50 caractères. (Champ requis.)
Date de début Date de fin	Période de validité du budget.
Statut	Les options par défaut sont Activé, Fermé, En cours ou Interrompu.
Type	Indique le type de budget. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ■ BDM (Budget de développement marketing). Le BDM est un budget de développement marketing accordé par le service des ventes ou de marketing d'un fabricant. Ces demandes aident un partenaire, un revendeur ou un distributeur à vendre ses produits ou à commercialiser la marque du fabricant. ■ ATS (Autorisation de tarification spéciale). Une ATS autorise les partenaires à demander une tarification spéciale pour un produit ou un groupe de produits vendu.
Partenaire	Pour que les comptes apparaissent dans cette liste de sélection, leur champ Partenaire doit être coché.
Autoriser le solde négatif	Si cette case est cochée, le solde du budget peut être négatif. Par exemple, si le solde du budget est 500 \$, une demande de budget de 600 \$ peut être approuvée. Si cette case n'est pas cochée lorsque l'approbateur du projet tente d'approuver cette même demande, Oracle CRM On Demand affiche un message indiquant que les soldes négatifs ne sont pas autorisés. (Champ requis.) Cette case est cochée par défaut.

Champ	Description
Montant cible	Montant total ciblé pour le budget. (Champ requis.)
Total Crédits	Champ en lecture seule. Somme de tous les crédits du budget créés dans la section Crédits du budget.
Total Débits	Champ en lecture seule. Somme de tous les débits du budget créés dans la section Débits du budget. Une fois approuvée, une déclaration de budget est automatiquement créée dans la section Débits du budget.
Solde	Champ en lecture seule. La valeur est : (Total Crédits - Total Débits).
Total pré-approuvé	Champ en lecture seule. Somme de toutes les demandes de budget approuvées pour un budget donné. Lorsqu'une demande de budget est approuvée par le gestionnaire du budget, cette valeur est présentée dans ce champ.
Solde après pré-approbations	Champ en lecture seule. La valeur est : (Total Crédits - Total pré-approuvé).
Devise du budget	Devise du budget, dollar US ou euro par exemple. Utilisez le sélecteur de devise pour sélectionner la devise du budget.
Informations complémentaires	
Titulaire	<p>En principe, le titulaire peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre titulaire ou encore le supprimer. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter (ou au contraire d'étendre) l'accès d'un utilisateur.</p> <p>Cette valeur a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez (à partir des pages Rapports et Tableau de bord).</p>
Modification	Nom de la dernière personne qui a mis à jour l'enregistrement, suivi de la date et de l'heure de cette action.
Description	La limite est de 250 caractères.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les budgets, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Budgets](#) (page 429)
- [Utilisation de la page d'accueil Budget](#) (page 429)
- [Gestion des budgets](#) (page 432)

Cours

Un *cours* est un programme d'éducation structuré dont l'objectif principal est de transmettre un ensemble précis de compétences à une personne. Beaucoup de sociétés, en particulier celles qui proposent des produits ou des services complexes, exigent de leurs partenaires et de leurs revendeurs une formation adaptée et une bonne connaissance des produits qu'ils vendent. Les cours sont ainsi un moyen de diffuser la connaissance et les informations sur les produits et les services d'une société. En général, ces cours ciblent un produit ou une famille de produits précise. Toutefois, ils traitent parfois de concepts génériques ou de principes. Les cours peuvent être théoriques ou pratiques (comprenant, par exemple, l'accès à un laboratoire de formation pratique) ; ils peuvent également proposer une combinaison des deux approches.

Dans Oracle CRM On Demand, un cours peut être associé à un produit ou à un groupe de produit spécifiques. De même, un cours peut être associé à une seule catégorie de produit, à plusieurs catégories de produit ou à aucune de ces catégories. Avec la configuration standard d'Oracle CRM On Demand, vous pouvez également capturer plusieurs attributs de base d'un cours, comme la durée, les frais, les dates de début et de fin, les dépendances par rapport aux autres cours, etc.

Les cours peuvent être assurés par l'entreprise elle-même ou par des fournisseurs de services de formation, désignés dans le cadre de la sous-traitance, ou par les deux types d'organisme. Avec Oracle CRM On Demand, vous pouvez définir la liste des fournisseurs tiers qui proposent les cours et publier la liste à l'intention des partenaires. Une fois qu'un cours est annoncé, les employés des partenaires peuvent inscrire des interlocuteurs au cours.

Utilisation de la page d'accueil Cours

La page d'accueil Cours constitue le point de départ de la gestion des cours.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la mise en page de votre page d'accueil Cours. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un cours

Vous pouvez créer un cours en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Cours récemment modifiés. Pour plus d'informations sur la création de cours, voir [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de cours](#) (voir "[Champs relatifs aux cours](#)" page 448).

Utilisation des listes de cours

La section Listes des cours présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les cours.

Liste des cours	Description
Tous les cours	Liste tous les cours auxquels vous avez accès, quel

Liste des cours	Description
	qu'en soit le titulaire.
Cours récemment créés	Tous les cours créés dans les 30 derniers jours auxquels vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les cours créés le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Cours récemment modifiés	Tous les cours modifiés dans les 30 derniers jours auxquels vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les cours modifiés le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Cours récemment introduits	Tous les cours devenus disponibles dans les 90 derniers jours auxquels vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les cours introduits le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Cours avec date de retrait prochaine	Tous les cours dont le retrait est prévu dans les 90 prochains jours auxquels vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les cours devant être retirés en premier apparaissant en premier dans la liste.
Mes cours	Tous les cours que vous détenez.
Mes cours récemment créés	Tous les cours créés dans les 30 derniers jours que vous détenez.
Mes cours récemment modifiés	Tous les cours mis à jour dans les 30 derniers jours que vous détenez.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des cours récemment modifiés

La section Cours récemment modifiés affiche les derniers cours modifiés.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Cours

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'ensemble ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Cours.

- Tous les cours
- Cours récemment créés
- Cours récemment modifiés
- Cours récemment introduits
- Cours avec date de retrait prochaine
- Mes cours
- Mes cours récemment créés
- Mes cours récemment modifiés

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Cours

- 1 Dans la page d'accueil Cours, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Cours, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des cours

Pour gérer les cours, effectuez les tâches suivantes :

- [Association des certifications aux produits, aux catégories de produits et aux solutions](#) (voir "[Association des certifications à des produits, des catégories de produit et des solutions](#)" page 466)
- [Association des cours aux examens et aux certifications](#) (page 445)
- [Association de différents cours](#) (page 446)
- [Affichage des cours pour les partenaires](#) (page 446)
- [Inscription aux cours](#) (page 447)
- [Mise à jour de l'enregistrement d'inscription à un cours](#) (page 447)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

- [Ajout de remarques](#) (page 98)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 102)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Association de cours aux produits, catégories de produits et solutions

Vous pouvez associer des cours à un ou plusieurs produits, catégories de produit et solutions. Si le cours ne concerne qu'un seul produit ou qu'une seule catégorie de produit, sélectionnez la valeur appropriée dans le champ Produit principal ou Produit - Catégorie principale, selon le cas. Toutefois, si le cours concerne une solution plutôt qu'un produit ou une catégorie de produit, suivez la procédure indiquée ci-dessous :

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Cours - Produits, Cours - Produits - Catégories, Cours - Solutions. Si cette section ne s'affiche pas dans la page de détails, cliquez sur le lien Modifier la présentation et ajoutez la section en tant que section d'informations connexes affichées.

Pour associer des cours aux produits, catégories de produits ou solutions

- 1 Dans la section Cours - Produits, Cours - Produit - Catégories, Cours - Solutions de la page des détails de cours, cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans la page de modification, spécifiez le produit (ou la catégorie de produit) puis cliquez sur Enregistrer.
- 3 Répétez les étapes indiquées ci-dessus aussi souvent que cela est nécessaire pour définir toutes les relations.

REMARQUE : Suivez les étapes ci-dessus pour associer un cours à une seule ou à beaucoup de solutions.

Association des cours aux examens et aux certifications

Un cours se termine généralement par un ou plusieurs examens. Si vous réussissez à l'examen ou à la série d'examens, vous recevez un certificat. Vous pouvez associer un cours à des examens et/ou des certifications.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible à la page de détails la section d'informations sur les examens du cours ou les cours de certification. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Pour associer des cours à des examens et des certifications

- 1 Dans la section sur les examens du cours ou les cours relatifs à la certification de la page des détails des cours, cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans la page de modification, spécifiez l'examen ou la certification qui vous intéresse.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.
- 4 Répétez les étapes ci-dessus pour ajouter d'autres relations d'examen ou de certification.

Association de différents cours

Dans Oracle CRM On Demand vous pouvez associer différents cours. Un cours peut servir de condition ou de suite à un autre cours ; il peut également remplacer un autre cours qui a éventuellement été retiré.

Cette information est capturée uniquement à titre indicatif et, pour l'essentiel, elle vous permet de présenter à vos partenaires un aperçu holistique de tous les cours disponibles et de leurs interdépendances. Oracle CRM On Demand n'impose pas les conditions de relation spécifiées lorsqu'un interlocuteur s'inscrit à un cours. Ainsi, par exemple, on pourrait définir l'inscription complète à un cours A comme une condition nécessaire à l'inscription au cours B. Toutefois, cette condition n'est pas appliquée par Oracle CRM On Demand, ce qui permet à l'interlocuteur de s'inscrire au cours B même s'il ne s'est pas inscrit auparavant au cours A.

REMARQUE : Pour éviter qu'un cours soit associée à lui-même, le champ Cours associé ne peut pas être le même que le cours de la page parent.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Cours associés. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Pour associer un cours à un autre

- 1 Dans la page Liste des cours, cliquez sur le nom du cours que vous souhaitez associer à un autre cours.
- 2 Dans la section Cours associés de la page des détails de cours, cliquez sur Ajouter.
- 3 Dans la page de modification des cours associés, sélectionnez le cours associé et le type d'association, puis cliquez sur Enregistrer.

Affichage des cours pour les partenaires

Les cours ne sont pas automatiquement visibles pour les partenaires. Vous avez la possibilité de rendre un cours visible en ajoutant les employés partenaires à une équipe, puis en associant cette équipe à l'enregistrement du cours.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Cours - Equipe. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Pour afficher des cours pour les partenaires

- 1 Dans la section Cours - Equipe de la page Cours - Détails, cliquez sur Ajouter des utilisateurs.
- 2 Dans la page de modification de l'équipe du cours, définissez le nom de l'utilisateur, son rôle dans l'équipe et l'accès à l'enregistrement pour chacun des employés partenaires pour lesquels vous souhaitez afficher le cours.

REMARQUE : Oracle recommande d'afficher l'accès en lecture seule aux membres de l'équipe des employés partenaires.

- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Inscription aux cours

Vous pouvez utiliser Oracle CRM On Demand pour vous inscrire à un examen afin d'améliorer vos compétences dans un produit particulier ou dans un ensemble de produits.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes d'inscription aux cours. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Pour s'inscrire à un cours

- 1 Dans la page de liste des cours, cliquez sur le nom du cours auquel vous souhaitez vous inscrire.
- 2 Dans la section Inscriptions aux cours de la page des détails de cours, cliquez sur S'inscrire.
- 3 Dans la page de modification de l'inscription aux cours, sélectionnez le cours et le candidat que vous souhaitez inscrire, puis cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : En raison de certaines contraintes, Oracle CRM On Demand prend en charge plusieurs inscriptions effectuées par le même interlocuteur pour le même cours. Un interlocuteur peut parfois vouloir s'inscrire plus d'une fois au même cours pour diverses raisons : il souhaite, par exemple, terminer un cycle de cours ou suivre un cours de recyclage. Oracle CRM On Demand permet à un interlocuteur de s'inscrire plusieurs fois au même cours à condition que les dates de l'inscription ou que le titulaire de l'enregistrement diffèrent.

Mise à jour de l'enregistrement d'inscription à un cours

Seuls les utilisateurs disposant des droits d'accès appropriés peuvent mettre à jour l'enregistrement d'inscription à un cours. Par défaut, seuls les rôles de propriétaire de la marque, tel que le gestionnaire de

canaux, peuvent mettre à jour le champ Statut de l'enregistrement de l'inscription. Les rôles de propriétaire de la marque et les rôles de partenaire peuvent mettre à jour tous les autres champs.

L'administrateur de votre société peut modifier les paramètres des droits d'accès par défaut, selon les besoins.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes d'inscription aux cours. Si cette section ne s'affiche pas dans la page de détails, cliquez sur le lien Modifier la présentation et ajoutez la section en tant que section d'informations connexes affichées.

Pour mettre à jour un enregistrement d'inscription à un cours

- 1 Dans la section d'inscriptions aux cours de la page de détails des cours, cliquez sur le lien Modifier pour l'enregistrement de l'inscription que vous souhaitez modifier.
- 2 Modifiez les champs selon vos besoins.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : Les valeurs par défaut qui sont autorisées pour le champ Statut de l'inscription sont Inscrit, Terminé et Incomplet. Toutefois, cette liste est entièrement configurable et vous pouvez la modifier pour satisfaire vos besoins professionnels.

Champs relatifs aux cours

Utilisez la page Cours - Modification pour ajouter un cours ou mettre à jour les détails relatifs à un cours existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un cours.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les cours dans la page de liste des cours et la page de détails des cours. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Section Informations importantes	
Nom	Nom du cours. Ce champ étant sensible à la casse, assurez-vous de suivre les conventions de dénomination définies par votre société pour les abréviations, les majuscules/minuscules, etc. afin d'éviter les cours en double. Ce champ est obligatoire.
Type	Type de cours que vous souhaitez utiliser pour ce cours.

Champ	Description
Statut	Statut du cours, par exemple Planifié ou Disponible. Votre administrateur peut modifier les valeurs possibles du champ de statut et votre ensemble de valeurs peut différer de celui cité dans la présente rubrique. Ce champ est obligatoire.
Disponible à partir du	Date à laquelle le cours est introduit. Ce champ s'avère utile si vous avez l'intention d'introduire un cours sur les quelques mois à venir, mais souhaitez en informer votre communauté de partenaires avant l'introduction. S'il est spécifié, ce champ indique si ce cours apparaît ou non dans la liste Cours récemment introduits de la page d'accueil des cours.
ID de Cours	Identificateur interne du cours. Cet identificateur est généralement unique au sein d'une société. Toutefois, Oracle CRM On Demand n'impose pas le caractère unique.
Produit - Catégorie principale	Nom de la catégorie du produit principal concernée par le cours. Utilisez uniquement ce champ si le cours concerne une catégorie de produit unique. S'il est également approprié pour plusieurs catégories de produit, ne renseignez pas ce champ et utilisez la section d'éléments associés Catégories de produits de cours à la place.
Produit principal	Principal produit concerné par le cours. Si le cours concerne plusieurs produits, utilisez l'élément associé Produit pour capturer la liste de produits. Utilisez uniquement ce champ si le cours concerne un produit unique. S'il est également approprié pour plusieurs produits, ne renseignez pas ce champ et utilisez la section d'éléments associés Produits de cours à la place.
Disponible jusqu'au	Date après laquelle le cours n'est plus proposé. Utilisez ce champ si vous souhaitez informer la communauté de partenaires que l'examen doit bientôt être déprogrammé. S'il est spécifié, ce champ indique si ce cours apparaît ou non dans la liste Cours avec date de retrait prochaine de la page d'accueil des cours.
Section Informations détaillées du cours	
Durée (heures)	Durée du cours.
Durée du cours (jours)	Durée calendaire du cours. Les cours de plus longue durée (généralement plus de huit heures) sont généralement proposés sur plusieurs jours.
Format	Indique le format de diffusion du cours.
Moyen	Indique le support de diffusion du cours.
ID unique externe	L'identificateur unique du cours est un système externe. Cet ID est requis lorsque vous importez des données à partir d'un système externe et souhaitez savoir si un cours à venir a déjà été importé.
Site Web	URL d'une page contenant des informations complémentaires sur le cours. Le champ Site Web s'avère utile si les informations sur le cours sont stockées et gérées dans une autre application qu'Oracle CRM On Demand.
Devise	Devise utilisée pour les frais.
Cours - Frais	Frais facturés pour participer au cours.

Champ	Description
Options de paiement	Méthode au moyen de laquelle vous allez régler le cours, par exemple carte de crédit ou chèque. Ce champ accepte une valeur unique. En conséquence, si vous autorisez plusieurs options de règlement, définissez-les au moyen d'une valeur de la liste déroulante. Par exemple, "Chèque ou Carte de crédit", "Argent liquide ou Carte de crédit", etc.
Section Informations sur l'interlocuteur	
Interlocuteur	Interlocuteur principal de l'examen. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal existe déjà comme interlocuteur dans Oracle CRM On Demand.
Interlocuteur : Prénom	Prénom de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est rempli automatiquement à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Interlocuteur : Nom	Nom de famille de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est rempli automatiquement à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Interlocuteur : Société	Société de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est rempli automatiquement à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Interlocuteur : E-mail	Adresse e-mail de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est rempli automatiquement à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Prénom	Prénom de l'interlocuteur principal du cours. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Nom de famille	Nom de famille de l'interlocuteur principal du cours. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Société	Société de l'interlocuteur principal du cours. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Email	Adresse e-mail de l'interlocuteur principal du cours. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'interlocuteur principal du cours. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Informations complémentaires	
Créé par	Nom de la personne qui a créé le cours.
Créé : Date	Date à laquelle le cours a été créé.
Titulaire	Titulaire actuel du cours.

Champ	Description
Description	Informations supplémentaires sur le cours. Ce champ est limité à 2 000 caractères.
Modifié par	Nom de la personne qui a créé le cours ou effectué sa dernière mise à jour. Ces données sont générées par Oracle CRM On Demand.
Modifié : Date	Date et heure auxquelles le cours a été mis à jour pour la dernière fois.

Champs d'inscription à un cours

Utilisez la page Inscription au cours pour vous inscrire à un cours. Cette page affiche l'ensemble des champs de l'inscription à un cours.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur l'inscription	
Cours	Nom du cours. Ce champ est requis.
Objectif	Raison, si elle existe, de l'inscription au cours.
Date d'inscription	Par défaut, ce champ affiche la date du jour au moment de la création. Vous pouvez toutefois la modifier pendant et après la création.
Statut de l'inscription	Etat actuel de l'inscription au cours. Conformément à la préconfiguration, la valeur Inscrit devient la valeur par défaut pendant la création.
Candidat	Nom du candidat qui assistera au cours. Il doit s'agir d'un interlocuteur déjà défini dans Oracle CRM On Demand. Ce champ est requis.
Numéro d'inscription	Les numéros d'inscription sont généralement uniques. Toutefois, Oracle CRM On Demand n'impose pas le caractère unique.
Date de fin	Date à laquelle le candidat a terminé le cours.
Cours - Partenaire	Société partenaire pour l'inscription du candidat au cours.
Informations complémentaires	
Créé par	Nom de la personne qui s'est inscrite au cours.

Champ	Description
Créé : Date	Date à laquelle la personne s'est inscrite au cours.
Titulaire	Titulaire actuel de l'inscription au cours.
Description	Informations supplémentaires sur l'inscription au cours. Ce champ est limité à 2 000 caractères.
Modifié par	Nom de la personne qui a créé l'inscription au cours ou effectué sa dernière mise à jour. Ces données sont générées par Oracle CRM On Demand.
Modifié : Date	Date et heure auxquelles l'inscription au cours a été mise à jour pour la dernière fois.

Examens

Un *examen* est un moyen d'évaluer la compétence d'une personne dans un domaine ou un ensemble de domaines. En général, les examens sont la conclusion logique des cours. Il paraît donc naturel que la personne qui a suivi les cours s'inscrive à l'examen et s'y présente. Beaucoup de sociétés considèrent qu'un cours a été suivi avec succès seulement si le candidat a réussi les examens finaux en obtenant un score d'acceptation minimum.

Comme un cours, un examen peut être associé à un produit ou à un groupe de produit ainsi qu'à une catégorie de produit ou à plusieurs catégories de produit. Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez définir un examen comme étant rattaché à un produit particulier, à un ensemble de produit ou à des catégories de produit. Vous pouvez également associer un examen à un ou plusieurs cours afin que la progression logique du cours aux examens soit bien comprise.

Comme les examens sont en général administrés et gérés par des fournisseurs de services de test autorisés plutôt que par la société elle-même, Oracle CRM On Demand vous permet de définir la liste des fournisseurs tiers pour un examen précis. Vous pouvez utiliser Oracle CRM On Demand pour enregistrer l'interlocuteur auquel vous avez accès pour un examen.

Utilisation de la page d'accueil Examen

La page d'accueil Examen constitue le point de départ de la gestion des examens.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la mise en page de votre page d'accueil Examen. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un examen

Vous pouvez créer un examen en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Examens récemment modifiés. Pour plus d'informations sur la création d'examens, voir [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs d'examen](#) (voir "[Champs relatifs aux examens](#)" page 459).

Utilisation de la section de la liste des examens

La section de la liste des examens présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les examens.

Liste des examens	Description
Tous les examens	Liste tous les examens auxquels vous avez accès, quel qu'en soit le titulaire.
Examens récemment créés	Tous les examens créés dans les 30 derniers jours auxquels vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les examens créés le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Examens récemment modifiés	Tous les examens modifiés dans les 30 derniers jours auxquels vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les examens modifiés le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Examens récemment introduits	Tous les examens devenus disponibles dans les 90 derniers jours auxquels vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les examens introduits le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Examens avec date de retrait prochaine	Tous les examens dont le retrait est prévu dans les 90 prochains jours auxquels vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les examens devant être retirés en premier apparaissant en premier dans la liste.
Mes examens	Tous les examens que vous détenez.
Mes examens récemment créés	Tous les examens créés dans les 30 derniers jours que vous détenez.
Mes examens récemment modifiés	Tous les examens mis à jour dans les 30 derniers jours que vous détenez.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des examens récemment modifiés

La section Examens récemment modifiés affiche les derniers examens modifiés.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Examen

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'ensemble ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Examen :

- Tous les examens
- Examens récemment créés
- Examens récemment modifiés
- Examens récemment introduits
- Examens avec date de retrait prochaine
- Mes examens
- Mes examens récemment créés
- Mes examens récemment modifiés

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Examen

- 1 Dans la page d'accueil Examen, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Examen, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des examens

Pour gérer les examens, effectuez les tâches suivantes :

- [Association des examens aux produits, aux catégories de produits et aux solutions](#) (voir "[Association des examens aux produits, catégories de produits et solutions](#)" page 455)
- [Association des examens aux cours et aux certifications](#) (page 456)

- [Mise en relation des différents examens](#) (voir "[Association d'examens](#)" page 456)
- [Affichage des examens pour les partenaires](#) (page 457)
- [Inscription à des examens](#) (page 457)
- [Mise à jour de l'enregistrement d'inscription à un examen](#) (page 458)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Ajout de remarques](#) (page 98)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 102)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Association des examens aux produits, catégories de produits et solutions

Vous pouvez associer des examens à un ou plusieurs produits, catégories de produit ou solutions. Si l'examen ne concerne qu'un seul produit ou qu'une seule catégorie de produit, sélectionnez la valeur appropriée dans le champ Produit principal ou Catégorie du produit principal, selon le cas. Toutefois, si l'examen concerne une solution plutôt qu'un produit ou une catégorie de produit, suivez la procédure indiquée ci-dessous :

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Examen - Produits, Examen - Produit - Catégories, Examen - Solutions. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Pour associer des examens aux produits, catégories de produits ou solutions

- 1 Dans la section Examen - Produits, Examen - Produit - Catégories, Examen - Solutions de la page des détails d'examen, cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans la page de modification, spécifiez le produit ou la catégorie de produit puis cliquez sur Enregistrer.

- 3 Répétez les étapes indiquées ci-dessus aussi souvent que cela est nécessaire pour définir toutes les relations.

REMARQUE : Suivez les étapes ci-dessus pour associer un examen à une seule ou plusieurs solutions.

Association des examens aux cours et aux certifications

Une certification est généralement conditionnée par la réussite d'un examen ou d'une série d'examens. Si vous réussissez à l'examen ou à la série d'examens, vous recevez un certificat. Vous pouvez associer un examen à des cours et/ou des certifications.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible à la page de détails la section d'informations sur les examens du cours ou de la certification. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Pour associer des examens à des cours et des certifications

- 1 Dans la section sur les examens de cours ou de certification de la page des détails des examens, cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans la page de modification, spécifiez le cours ou la certification qui vous intéresse.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.
- 4 Répétez les étapes ci-dessus pour ajouter d'autres relations de cours ou de certification.

Association d'examens

Dans Oracle CRM On Demand vous pouvez associer un examen à d'autres examens. Un examen peut servir de condition ou de suite à un autre examen ; il peut également remplacer un autre examen qui a éventuellement été retiré

Cette information est capturée uniquement à titre indicatif et, pour l'essentiel, elle vous permet de présenter à vos partenaires un aperçu holistique de tous les examens disponibles et de leurs interdépendances. Oracle CRM On Demand n'impose pas les conditions d'association spécifiées lorsqu'un interlocuteur s'inscrit à un examen. Par exemple, on pourrait définir la réussite à un examen A comme une condition nécessaire à l'inscription à l'examen B. Toutefois, cette condition n'est pas appliquée par Oracle CRM On Demand, ce qui permet à l'interlocuteur de s'inscrire à l'examen B même s'il a échoué à l'examen A ou ne s'est même pas inscrit à cet examen.

REMARQUE : Pour éviter qu'un examen soit associé à lui-même, le champ Examen associé ne peut pas être le même que l'examen de la page parent.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Examens associés. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Pour associer un examen à un autre

- 1 Dans la page de liste d'examens, cliquez sur le nom de l'examen que vous souhaitez associer à un autre examen.
- 2 Dans la section Examens associés de la page des détails d'examen, cliquez sur Ajouter.
- 3 Dans la page de modification des examens associés, sélectionnez l'examen associé et le type d'association.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.

Affichage des examens pour les partenaires

Les examens ne sont pas automatiquement visibles pour les partenaires. Vous avez la possibilité de rendre un examen visible en ajoutant les employés partenaires à une équipe, puis en associant cette équipe à l'enregistrement d'examen.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Examen - Equipe. Si cette section ne s'affiche pas dans la page de détails, cliquez sur le lien Modifier la présentation et ajoutez la section en tant que section d'informations connexes affichées.

Pour afficher des examens pour les partenaires

- 1 Dans la section Examen - Equipe de la page Examen - Détails, cliquez sur Ajouter des utilisateurs.
- 2 Dans la page de modification de l'équipe de l'examen, définissez le nom de l'utilisateur, son rôle dans l'équipe et l'accès à l'enregistrement pour chacun des employés partenaires pour lesquels vous souhaitez afficher l'examen.

REMARQUE : Oracle recommande d'afficher l'accès en lecture seule aux membres de l'équipe des employés partenaires.

- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Inscription à des examens

Vous pouvez utiliser Oracle CRM On Demand pour vous inscrire à un examen si vous souhaitez faire la preuve de vos compétences pour un produit particulier ou pour un ensemble de produits.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes d'inscription à l'examen. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Pour s'inscrire à un examen

- 1 Dans la page de liste des examens, cliquez sur le nom de l'examen auquel vous souhaitez vous inscrire.
- 2 Dans la section Examen - Inscriptions de la page des détails d'examen, cliquez sur S'inscrire.
- 3 Dans la page de modification de l'inscription à l'examen, sélectionnez l'examen et le candidat que vous souhaitez inscrire.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : En raison de certaines contraintes, Oracle CRM On Demand prend en charge plusieurs inscriptions effectuées par le même interlocuteur pour le même examen. Un interlocuteur peut parfois vouloir s'inscrire plus d'une fois au même examen pour diverses raisons : il souhaite améliorer ses notes, réussir un examen auquel il a échoué ou même repasser un examen quand le résultat obtenu n'est plus valide. Oracle CRM On Demand permet à un interlocuteur de s'inscrire plusieurs fois au même examen à condition que les dates de l'examen ou que le titulaire de l'enregistrement diffèrent.

Mise à jour de l'enregistrement d'inscription à un examen

Seuls les utilisateurs disposant des droits d'accès appropriés peuvent mettre à jour l'enregistrement d'inscription à un examen. Par défaut, seuls les rôles de propriétaire de la marque, tel que le gestionnaire de canaux, peuvent mettre à jour le champ Statut de l'enregistrement de l'inscription. Les rôles de propriétaire de la marque et les rôles de partenaire peuvent mettre à jour tous les autres champs.

L'administrateur de votre société peut modifier les paramètres des droits d'accès par défaut, selon les besoins.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes d'inscription aux examens. Si cette section ne s'affiche pas dans la page de détails, cliquez sur le lien Modifier la présentation et ajoutez la section en tant que section d'informations connexes affichées.

Pour mettre l'enregistrement d'inscription à un examen

- 1 Dans la section d'inscription à un examen des détails d'examen, cliquez sur le lien Modifier pour l'enregistrement de l'inscription que vous souhaitez modifier.
- 2 Modifiez les champs selon vos besoins.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : Les valeurs par défaut qui sont autorisées pour le champ Statut de l'inscription sont Inscrit, Réussi et Echec. Toutefois, cette liste est entièrement configurable et vous pouvez la modifier pour satisfaire vos besoins professionnels.

Champs relatifs aux examens

Utilisez la page Examen - Modification pour ajouter un cours ou mettre à jour les détails relatifs à un examen existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un examen.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les cours dans la page de liste des examens et la page de détails des examens. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Section Informations importantes	
Nom	Nom de l'examen. Ce champ étant sensible à la casse, assurez-vous de suivre les conventions de dénomination définies par votre société pour les abréviations, les majuscules/minuscules, etc. afin d'éviter les examens en double. Ce champ est obligatoire.
Type	Type d'examen que vous souhaitez utiliser pour cet examen.
Statut	Statut de l'examen, par exemple Planifié ou Disponible. Votre administrateur peut modifier les valeurs possibles du champ de statut et votre ensemble de valeurs peut différer de celui cité dans la présente rubrique. Ce champ est obligatoire.
Disponible à partir du	Date à laquelle l'examen est introduit. Ce champ s'avère utile si vous avez l'intention d'introduire un examen au cours des quelques mois à venir, mais souhaitez en informer votre communauté de partenaires avant l'introduction. S'il est spécifié, ce champ indique si cet examen apparaît ou non dans la liste Examens récemment introduits de la page d'accueil des examens.
ID d'examen	Identificateur interne de l'examen. Cet identificateur est généralement unique au sein d'une société. Toutefois, Oracle CRM On Demand n'impose pas le caractère unique.
Produit - Catégorie principale	Nom de la catégorie du produit principal sur laquelle l'examen est centré. Utilisez uniquement ce champ si l'examen concerne une catégorie de produit unique. S'il est également approprié pour plusieurs catégories de produit, ne renseignez pas ce champ et utilisez la section d'éléments associés des catégories de produits d'examen à la place.

Champ	Description
Produit principal	Principal produit concerné par l'examen. Si le cours concerne plusieurs produits, utilisez l'élément associé Produit pour capturer la liste de produits. Utilisez uniquement ce champ si l'examen concerne un produit unique. S'il est également approprié pour plusieurs produits, ne renseignez pas ce champ et utilisez la section d'éléments associés Produits d'examen à la place.
Disponible jusqu'au	Date après laquelle l'examen n'est plus proposé. Utilisez ce champ si vous souhaitez informer la communauté de partenaires que l'examen doit bientôt être déprogrammé. S'il est spécifié, ce champ indique si cet examen apparaît ou non dans la liste Examens avec date de retrait prochaine de la page d'accueil des examens.
Section Informations détaillées de l'examen	
Nombre de questions	Nombre total de questions de l'examen.
Temps alloué (minutes)	Durée totale, en minutes, autorisée pour passer l'examen.
Score maximum	Score maximum qu'il est possible d'obtenir à l'examen.
Score d'acceptation	Score minimum à obtenir pour être reçu à l'examen.
Validité (mois)	Durée, en mois, pendant laquelle le score de l'examen est valide.
Site Web	URL d'une page contenant des informations complémentaires sur l'examen. Le champ Site Web s'avère utile si les informations sur l'examen sont stockées et gérées dans une autre application qu'Oracle CRM On Demand.
Format	Indique le format de diffusion de l'examen.
Moyen	Indique le support de diffusion de l'examen.
Méthode de notation	Méthode selon laquelle l'examen est noté.
Devise	Devise utilisée pour les frais.
Frais d'examen	Frais facturés pour passer l'examen.
Options de paiement	Méthode au moyen de laquelle vous allez régler l'examen, par exemple carte de crédit ou chèque. Ce champ accepte une valeur unique. En conséquence, si vous autorisez plusieurs options de règlement, définissez-les au moyen d'une valeur de la liste déroulante. Par exemple, "Chèque ou Carte de crédit", "Argent liquide ou Carte de crédit", etc.
Section Informations sur l'interlocuteur	
Interlocuteur	Sélectionnez l'interlocuteur principal de l'examen. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal existe déjà comme interlocuteur dans Oracle CRM On Demand.

Champ	Description
Interlocuteur : Prénom	Prénom de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est rempli automatiquement à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Interlocuteur : Nom	Nom de famille de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est rempli automatiquement à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Interlocuteur : Société	Société de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est rempli automatiquement à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Interlocuteur : E-mail	Adresse e-mail de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est rempli automatiquement à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Prénom	Prénom de l'interlocuteur principal de l'examen. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Nom de famille	Nom de famille de l'interlocuteur principal de l'examen. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Société	Société de l'interlocuteur principal de l'examen. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Email	Adresse e-mail de l'interlocuteur principal de l'examen. Utilisez UNIQUEMENT ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'interlocuteur principal de l'examen. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Informations complémentaires	
Créé par	Nom de la personne qui a créé l'examen.
Créé : Date	Date à laquelle l'examen a été créé.
Titulaire	Titulaire actuel de l'examen.
Description	Informations supplémentaires sur l'examen. Ce champ est limité à 2 000 caractères.
Modifié par	Nom de la personne qui a créé l'examen ou effectué sa dernière mise à jour. Ces données sont générées par Oracle CRM On Demand.
Modifié : Date	Date et heure auxquelles l'examen a été mis à jour pour la dernière fois.

Champs d'inscription à un examen

Utilisez la page Examen - Inscription pour effectuer votre inscription. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour l'inscription à un examen.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur l'inscription	
Examen	Nom de l'examen. Ce champ est requis.
Objectif	Raison (le cas échéant) de l'inscription à l'examen.
Date d'inscription	Par défaut, ce champ affiche la date du jour au moment de la création. Vous pouvez toutefois la modifier pendant et après la création.
Statut de l'inscription	Statut actuel de l'inscription à l'examen.
Examen - Partenaire	Société partenaire gérant l'examen auquel le candidat est inscrit.
Score expiré le	Date à laquelle le score ou le niveau arrive à expiration.
Candidat	Nom du candidat qui passera l'examen. Il doit s'agir d'un interlocuteur déjà défini dans Oracle CRM On Demand. Ce champ est requis.
Numéro d'inscription	Les numéros d'inscription sont généralement uniques. Toutefois, Oracle CRM On Demand n'impose pas le caractère unique.
Date de fin	Date à laquelle le candidat a passé l'examen.
Score obtenu	Score numérique (le cas échéant) obtenu à l'examen.
Note obtenue	Type de lettre (le cas échéant) obtenue à l'examen.
Date d'examen	Date de l'examen.
Informations complémentaires	
Créé par	Nom de la personne qui s'est inscrite à l'examen.
Créé : Date	Date à laquelle la personne s'est inscrite à l'examen.
Titulaire	Titulaire actuel de l'inscription à l'examen.
Description	Informations supplémentaires sur l'inscription à l'examen. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

Champ	Description
Modifié par	Nom de la personne qui a créé l'inscription à l'examen ou effectué sa dernière mise à jour. Ces données sont générées par Oracle CRM On Demand.
Modifié : Date	Date et heure auxquelles l'inscription à l'examen a été mise à jour pour la dernière fois.

Certification

Une *certification* apporte la preuve de la compétence d'une personne dans un ensemble précis de compétences. Tandis qu'un examen mesure la compétence, une certification la confirme. Les certifications sont en général attribuées aux candidats qui ont réussi un ou plusieurs examens. Ils peuvent donc être considérés comme une progression logique qui vient conclure l'assistance à des cours et le passage des examens.

Les certifications comportent en général une date d'expiration, même s'il ne s'agit pas d'une clause obligatoire. Par conséquent, une personne qui possède un certificat peut s'en prévaloir pendant une période définie après laquelle il doit à nouveau se présenter à l'examen. En général, les certifications dotées d'une date d'expiration sont le fait d'entreprises qui considèrent que la compétence ou la technologie (pour laquelle le certificat a été attribué) va évoluer ou devenir obsolète.

A la différence des cours et des examens, qui peuvent être affectés à des produits, une certification est presque toujours attribuée à un produit ou à un ensemble de produits spécifiques. Oracle CRM On Demand prend en charge l'association d'un certificat à des cours, des examens, des produits, des catégories de produit et des solutions. Aucune de ces associations n'est obligatoire. En d'autres termes, vous décidez du nombre, faible ou élevé, de ces associations en fonction de vos besoins. Dans certains cas, vous pouvez même définir une certification qui n'est pas associée à un cours, un examen, un produit, une catégorie de produit ou une solution.

Utilisation de la page d'accueil Certification

La page d'accueil Certification constitue le point de départ de la gestion des certifications.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la mise en page de votre page d'accueil Certification. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'une certification

Vous pouvez créer une certification en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Certifications récemment modifiées. Pour plus d'informations sur la création de certifications, voir [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de certification](#) (page 469).

Utilisation des listes de certifications

La section Listes des certifications présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les certifications.

Liste des certifications	Description
Toutes les certifications	Liste toutes les certifications auxquelles vous avez accès, quel qu'en soit le titulaire.
Certifications récemment créées	Toutes les certifications créées dans les 30 derniers jours auxquelles vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les certifications créées le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Certifications récemment modifiées	Toutes les certifications modifiées dans les 30 derniers jours auxquelles vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les certifications modifiées le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Certifications récemment introduites	Toutes les certifications devenues disponibles dans les 90 derniers jours auxquelles vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les certifications introduites le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Certifications avec date de retrait prochaine	Toutes les certifications dont le retrait est prévu dans les 90 prochains jours auxquelles vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les certifications devant être retirées en premier apparaissant en premier dans la liste.
Mes certifications	Toutes les certifications que vous détenez.
Mes certifications récemment créées	Toutes les certifications créées dans les 30 derniers jours que vous détenez.
Mes certifications récemment modifiées	Toutes les certifications modifiées dans les 30 derniers jours que vous détenez.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Afficher les certifications récemment modifiées

La section Certifications récemment modifiées affiche les dernières certifications modifiées.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien [Afficher la liste complète](#).

Ajout de sections à la page d'accueil Certification

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'ensemble ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Certification :

- Toutes les certifications
- Certifications récemment créées
- Certifications récemment modifiées
- Certifications récemment introduites
- Certifications avec date de retrait prochaine
- Mes certifications
- Mes certifications récemment créées
- Mes certifications récemment modifiées

Pour ajouter des sections dans la page d'accueil Certification

- 1 Dans la page d'accueil Certification, cliquez sur [Modifier la présentation](#).
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Certification, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page. Cliquez ensuite sur [Enregistrer](#).

Gestion des certifications

Pour gérer les certifications, effectuez les tâches suivantes :

- [Association des certifications aux produits, aux catégories de produits et aux solutions](#) (voir "[Association des certifications à des produits, des catégories de produit et des solutions](#)" page 466)
- [Association des certifications aux examens et aux cours](#) (page 467)
- [Association de différentes certifications](#) (page 467)
- [Affichage des certifications pour les partenaires](#) (page 468)
- [Demande de certification](#) (page 468)
- [Mise à jour de l'enregistrement de demande de certification](#) (page 469)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Ajout de remarques](#) (page 98)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 102)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Association des certifications à des produits, des catégories de produit et des solutions

Vous pouvez associer des certifications à un ou plusieurs produits, catégories de produit et solutions. Si la certification ne concerne qu'un seul produit ou qu'une seule catégorie de produit, sélectionnez la valeur appropriée dans le champ Produit principal ou Produit - Catégorie principale, selon le cas. Toutefois, si la certification concerne une ou plusieurs solutions plutôt qu'un produit ou une catégorie de produit, suivez la procédure indiquée ci-dessous :

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Certification - Produits, Certification - Produit - Catégories, Certification - Solutions. Si cette section ne s'affiche pas dans la page de détails, cliquez sur le lien Modifier la présentation et ajoutez la section en tant que section d'informations connexes affichées.

Pour associer des certifications à des produits, catégories de produit ou solutions

- 1** Dans la section Certification - Produits, Certification - Produit - Catégories, Certification - Solutions de la page des détails de certification, cliquez sur Ajouter.
- 2** Dans la page de modification, spécifiez le produit, la catégorie de produit ou la solution puis cliquez sur Enregistrer.
- 3** Répétez les étapes indiquées ci-dessus aussi souvent que cela est nécessaire pour définir toutes les relations.

REMARQUE : Suivez les étapes ci-dessus pour associer une certification à une seule ou à beaucoup de solutions.

Association des certifications aux examens et aux cours

Une certification nécessite généralement de suivre un cours ou une série de cours. Ces cours se terminent par un ou plusieurs examens. Si vous réussissez à l'examen ou à la série d'examens, vous recevez un certificat. Vous pouvez associer une certification à des examens et/ou des cours.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible à la page de détails la section d'informations sur les examens ou les cours relatifs à la certification. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Pour associer des certifications à des examens et des cours

- 1 Dans la section sur les examens ou les cours relatifs à la certification de la page des détails de certification, cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans la page de modification, spécifiez l'examen ou le cours qui vous intéresse.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.
- 4 Répétez les étapes ci-dessus pour ajouter d'autres relations d'examen ou de cours.

Association de différentes certifications

Dans Oracle CRM On Demand vous pouvez associer différentes certifications. Une certification peut servir de condition ou de suite à une autre certification ; elle peut également remplacer une autre certification qui a éventuellement été retirée.

Cette information est capturée uniquement à titre indicatif et, pour l'essentiel, elle vous permet de présenter à vos partenaires un aperçu complet de toutes les certifications disponibles et de leurs interdépendances. Oracle CRM On Demand n'impose pas les conditions de relation spécifiées lorsqu'une certification est accordée. Ainsi, par exemple, on pourrait définir la possession de la certification A comme une condition nécessaire à l'obtention de la certification B. Toutefois, cette condition n'est pas appliquée par Oracle CRM On Demand, ce qui permet d'accorder la certification B à un interlocuteur même s'il ne possède pas la certification A.

REMARQUE : Pour éviter qu'une certification soit associée à elle-même, le champ Certification associée ne peut pas être le même que la certification de l'enregistrement parent.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Certifications associées. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Pour associer une certification à une autre

- 1 Dans la page de liste de certifications, cliquez sur le nom de la certification que vous souhaitez associer à une autre.
- 2 Dans la section Certifications associées de la page des détails de certification, cliquez sur Ajouter.
- 3 Dans la page de modification des certifications associées, sélectionnez la certification associée et le type d'association, puis cliquez sur Enregistrer.

Affichage des certifications pour les partenaires

Les certifications ne sont pas automatiquement visibles pour les partenaires. Vous avez la possibilité de rendre une certification visible en ajoutant les employés partenaires à une équipe, puis en associant cette équipe à l'enregistrement de certification.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Certification - Equipe. Si cette section ne s'affiche pas dans la page de détails, cliquez sur le lien Modifier la présentation et ajoutez la section en tant que section d'informations connexes affichées.

Pour afficher des certifications pour les partenaires

- 1 Dans la section Equipe - Certification de la page des détails de certification, cliquez sur Ajouter des utilisateurs.
- 2 Dans la page de modification de l'équipe de la certification, définissez le nom de l'utilisateur, son rôle dans l'équipe et l'accès à l'enregistrement pour chacun des employés partenaires pour lesquels vous souhaitez afficher la certification.

REMARQUE : Oracle recommande d'afficher l'accès en lecture seule aux membres de l'équipe des employés partenaires.

- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Demande de certification

Vous pouvez utiliser Oracle CRM On Demand pour demander une certification pour un produit ou un ensemble de produits.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Demandes de certification. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Pour demander une certification

- 1 Dans la page de liste de certifications, cliquez sur le nom de la certification à demander.
- 2 Dans la section Demandes de certification de la page des détails de certifications, cliquez sur Demander une certification.
- 3 Dans la page de modification des demandes de certification, sélectionnez la certification et le candidat de la certification, puis cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : Plusieurs demandes de certification peuvent être prises en charge pour le même interlocuteur. Il arrive en effet qu'un interlocuteur demande plus d'une fois la même certification pour différentes raisons : la certification existante a expiré ou une demande antérieure a été refusée. C'est pourquoi Oracle CRM On Demand permet de demander à plusieurs reprises la même certification pour le même interlocuteur à condition que les dates des demandes diffèrent.

Mise à jour de l'enregistrement de demande de certification

Seuls les utilisateurs disposant des droits d'accès appropriés peuvent mettre à jour l'enregistrement de demande de certification. Par défaut, seuls les rôles de propriétaire de la marque, tel que le gestionnaire de canaux, peuvent mettre à jour le champ du statut de l'enregistrement de la demande. Les rôles de propriétaire de la marque et les rôles de partenaire peuvent mettre à jour tous les autres champs.

L'administrateur de votre société peut modifier les paramètres des droits d'accès par défaut, selon les besoins.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Demandes de certification. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Pour mettre à jour un enregistrement de demande de certification :

- 1 Dans la section Demandes de certification de la page des détails de certifications, cliquez sur le lien Modifier pour l'enregistrement de la demande que vous souhaitez modifier.
- 2 Modifiez les champs selon vos besoins.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : Les valeurs par défaut qui sont autorisées pour le champ Certification - Statut sont Demandé, Accordé et Refusé. Toutefois, cette liste est entièrement configurable et l'administrateur de votre société peut la modifier pour satisfaire vos besoins professionnels.

Champs de certification

Utilisez la page Certification – Modification pour ajouter une certification ou mettre à jour les détails d'une certification existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une certification.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les certifications dans les pages [Liste des certifications](#) et [Certification - Détails](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour des enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Section Informations importantes	
Nom	Nom de la certification. Ce champ étant sensible à la casse, assurez-vous de suivre les conventions de dénomination définies par votre société pour les abréviations, les majuscules/minuscules, etc. afin d'éviter les certifications en double. Ce champ est obligatoire.
Type	Type de certification que vous souhaitez attribuer à cette certification.
Statut	Statut de la certification, par exemple Planifié ou Disponible. Votre administrateur peut modifier les valeurs possibles du champ de statut et votre ensemble de valeurs peut différer de celui cité dans la présente rubrique. Ce champ est obligatoire.
Disponible à partir du	Date à partir de laquelle la certification peut être demandée. S'il est spécifié, ce champ détermine si la certification apparaît ou non dans la liste Certifications récemment introduites de la page d'accueil de certification.
Certification - ID	Identificateur interne de la certification. Généralement unique, mais Oracle CRM On Demand n'applique pas le caractère unique.
Catégorie du produit principal	Nom de la catégorie du produit principal pour laquelle l'interlocuteur sera certifié une fois la certification obtenue. Utilisez uniquement ce champ si la certification concerne une catégorie de produit unique. Si la certification est également appropriée pour plusieurs catégories de produit, ne renseignez pas ce champ et utilisez la section d'éléments associés Catégorie du produit Certification à la place.
Produit principal	Nom du produit principal pour lequel la société partenaire sera certifiée une fois la certification obtenue. Utilisez uniquement ce champ si la certification concerne un produit unique. Si la certification est également appropriée pour plusieurs produits, ne renseignez pas ce champ et utilisez la section de l'élément associé Produits de certification à la place.
Disponible jusqu'au	Date après laquelle la certification ne sera plus proposée. S'il est spécifié, ce champ détermine si la certification apparaît ou non dans la liste Certifications avec date de retrait prochaine de la page d'accueil de certification.
Section Informations détaillées de la certification	
Validité (Mois)	Durée, en mois, de validité de la certification après qu'elle a été attribuée à un interlocuteur. Ce champ est uniquement fourni pour information ; Oracle CRM On Demand ne définit pas automatiquement la période de validité d'une certification

Champ	Description
	attribuée.
Renouvelable	Indique si vous pouvez ou non renouveler la certification attribuée à un interlocuteur.
Site Web	URL d'une page contenant des informations complémentaires sur la certification. Le champ Site Web s'avère utile si les informations de certification sont stockées et gérées dans une autre application qu'Oracle CRM On Demand.
Devise	Devise utilisée pour les frais.
Certification - Frais	Frais facturés pour l'attribution de la certification.
Options de paiement	Méthodes au moyen desquelles vous allez régler la certification, par exemple carte de crédit ou chèque. Ce champ accepte une valeur unique. Toutefois, plusieurs options de règlement peuvent être autorisées, par exemple "Chèque ou Carte de crédit", "Argent liquide ou Carte de crédit", etc.
Section Informations sur l'interlocuteur	
Interlocuteur	Interlocuteur devant recevoir la certification.
Interlocuteur : Prénom	Prénom de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est rempli automatiquement à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Interlocuteur : Nom	Nom de famille de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est rempli automatiquement à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Interlocuteur : Compte	Nom de compte de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est rempli automatiquement à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Interlocuteur : E-mail	Adresse e-mail de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est rempli automatiquement à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Prénom	Prénom de l'interlocuteur principal de la certification. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Nom	Nom de l'interlocuteur principal de la certification. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Société	Société de l'interlocuteur principal de la certification. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
E-mail	Adresse e-mail de l'interlocuteur principal de la certification. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.

Champ	Description
Téléphone	Numéro de téléphone de l'interlocuteur principal de la certification. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Informations complémentaires	
Créé par	Nom de la personne qui a créé l'enregistrement de certification.
Créé : Date	Date à laquelle l'enregistrement de certification a été créé.
Titulaire	Titulaire actuel de l'enregistrement de certification.
Description	Informations supplémentaires sur l'enregistrement de certification. Ce champ ne peut pas contenir plus de 2 000 caractères.
Modifié par	Nom de la personne qui a créé l'enregistrement de certification ou effectué la dernière mise à jour. Ces données sont générées par Oracle CRM On Demand.
Modifié : Date	Date et heure auxquelles l'enregistrement de certification a été mis à jour pour la dernière fois.

Champs des demandes de certification

Utilisez la page Demande de certification pour demander une certification. Cette page affiche l'ensemble des champs disponibles pour une demande de certification.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur les demandes	
Certification	Nom de la certification qui fait l'objet d'une demande. Ce champ est requis.
Objectif	Raison, si elle existe, de la demande de certification.
Date de la demande	Date de la demande de certification. Par défaut, ce champ affiche la date du jour au moment de la création. Vous pouvez toutefois la modifier pendant et après la création.
Certification - Numéro	Les numéros de certification sont généralement uniques. Toutefois, Oracle CRM On Demand n'impose pas le caractère unique.

Champ	Description
Renouvelable	Indique si la certification accordée est renouvelable.
Candidat	Nom du candidat qui fait la demande de certification. Il doit s'agir d'un interlocuteur déjà défini dans Oracle CRM On Demand. Ce champ est requis.
Date de certification	Date à laquelle le candidat a reçu la certification.
Statut de la certification	Statut actuel de la demande de certification.
Date d'expiration	Date à laquelle la certification reçue arrive à expiration.
Informations complémentaires	
Créé par	Nom de la personne qui a demandé la certification.
Créé : Date	Date à laquelle la certification a été demandée.
Titulaire	Titulaire actuel de l'enregistrement de la demande de certification.
Description	Informations supplémentaires sur l'enregistrement de la demande de certification. Ce champ ne peut pas contenir plus de 2 000 caractères.
Modifié par	Nom de la personne qui a créé l'enregistrement de la demande de certification ou effectué la dernière mise à jour. Ces données sont générées par Oracle CRM On Demand.
Modifié : Date	Date et heure auxquelles l'enregistrement de la demande de certification a été mis à jour pour la dernière fois.

Accréditation

Une *accréditation* est la preuve démontrant la capacité d'une société partenaire à vendre un produit ou à fournir une qualité de service acceptable. Tandis que les certifications sont accordées à une personne, les accréditations sont accordées à une société partenaire. Pour obtenir une accréditation, la société partenaire doit répondre à plusieurs exigences : généralement, l'une de ces exigences est de disposer d'un nombre minimum et prédéfini d'employés possédant des certifications spécifiques dans ses effectifs. Ainsi, d'une certaine façon, une accréditation est un ensemble de certifications et représente l'étape suivante dans la progression logique des cours aux examens, puis aux certifications.

Les accréditations peuvent être associées à des produits, des catégories de produits et des solutions. Elles peuvent également être liées à d'autres accréditations.

Utilisation de la page d'accueil Accréditation

La page d'accueil Accréditation constitue le point de départ de la gestion des accréditations.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la mise en page de votre page d'accueil Accréditation. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'une accréditation

Vous pouvez demander une accréditation en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Accréditations récemment modifiées. Pour plus d'informations sur la création d'accréditations, voir [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs d'accréditation](#) (page 480).

Utilisation des listes d'accréditations

La section Accréditation présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les accréditations.

Liste des accréditations	Description
Toutes les accréditations	Liste toutes les accréditations auxquelles vous avez accès, quel qu'en soit le titulaire.
Accréditations récemment créées	Toutes les accréditations créées dans les 30 derniers jours auxquelles vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les accréditations créées le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Accréditations récemment modifiées	Toutes les accréditations modifiées dans les 30 derniers jours auxquelles vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les accréditations modifiées le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Accréditations récemment introduites	Toutes les accréditations devenues disponibles dans les 90 derniers jours auxquelles vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les accréditations introduites le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Accréditations avec date de retrait prochaine	Toutes les accréditations dont le retrait est prévu dans les 90 prochains jours auxquelles vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les accréditations devant être retirées en premier apparaissant en premier dans la liste.

Liste des accréditations	Description
Mes accréditations	Toutes les accréditations que vous détenez.
Mes accréditations récemment créées	Toutes les accréditations créées dans les 30 derniers jours que vous détenez.
Mes accréditations récemment modifiées	Toutes les accréditations mises à jour dans les 30 derniers jours que vous détenez.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des accréditations récemment modifiées

La section Accréditations récemment modifiées affiche les dernières accréditations modifiées.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Accréditation

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'ensemble ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Accréditation :

- Toutes les accréditations
- Accréditations récemment créées
- Accréditations récemment modifiées
- Accréditations récemment introduites
- Accréditations avec date de retrait prochaine
- Mes accréditations
- Mes accréditations récemment créées
- Mes accréditations récemment modifiées

Pour ajouter des sections dans la page d'accueil Accréditation

- 1 Dans la page d'accueil Accréditation, cliquez sur Modifier la présentation.

- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Accréditation, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des accréditations

Pour gérer les accréditations, effectuez les tâches suivantes :

- [Association des accréditations aux produits, aux catégories de produits et aux solutions](#) (voir "[Association d'accréditations à des produits, catégories de produit et solutions](#)" page 476)
- [Association de différentes accréditations](#) (page 477)
- [Enregistrement des demandes de certification pour une accréditation](#) (voir "[Enregistrement des conditions de certification requises pour une accréditation](#)" page 478)
- [Affichage des accréditations pour les partenaires](#) (page 478)
- [Demande d'accréditation](#) (page 479)
- [Mise à jour de l'enregistrement de demande d'accréditation](#) (page 480)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Ajout de remarques](#) (page 98)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 102)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Association d'accréditations à des produits, catégories de produit et solutions

Vous pouvez associer des accréditations à un ou plusieurs produits, catégories de produit et solutions. Si l'accréditation ne concerne qu'un seul produit ou qu'une seule catégorie de produit, sélectionnez la valeur appropriée dans le champ Produit principal ou Produit - Catégorie principale, selon le cas. Toutefois, si l'accréditation concerne une ou plusieurs solutions plutôt qu'un produit ou une catégorie de produit, suivez la procédure indiquée ci-dessous :

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Accréditation - Produits, Accréditation - Produit - Catégories, Accréditation - Solutions. Si cette section ne s'affiche pas dans la page de détails, cliquez sur le lien Modifier la présentation et ajoutez la section en tant que section d'informations connexes affichées.

Pour associer des accréditations à des produits, catégories de produits ou solutions

- 1 Dans la section Accréditation -Produits, Accréditation - Produit - Catégories, Accréditation - Solutions de la page des détails d'accréditation, cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans la page de modification, spécifiez le produit, la catégorie de produit ou la solution puis cliquez sur Enregistrer.
- 3 Répétez les étapes indiquées ci-dessus aussi souvent que cela est nécessaire pour définir toutes les relations.

REMARQUE : Suivez les étapes ci-dessus pour associer une accréditation à une seule ou à beaucoup de solutions.

Association de différentes accréditations

Dans Oracle CRM On Demand vous pouvez associer différentes accréditations. Une accréditation peut servir de condition ou de suite à une autre accréditation ; elle peut également remplacer une autre accréditation qui a éventuellement été retirée.

Cette information est capturée uniquement à titre indicatif et, pour l'essentiel, elle vous permet de présenter à vos partenaires un aperçu complet de toutes les accréditations et de leurs interdépendances. Oracle CRM On Demand n'impose pas les conditions de relation spécifiées lorsqu'une accréditation est accordée. Ainsi, par exemple, on pourrait définir la possession de l'accréditation A comme une condition nécessaire à l'obtention de l'accréditation B. Toutefois, cette condition n'est pas appliquée par Oracle CRM On Demand, ce qui permet d'accorder l'accréditation B à une société partenaire même si elle ne possède pas l'accréditation A.

REMARQUE : Pour éviter qu'une accréditation soit associée à elle-même, le champ Accréditation associée ne peut pas être le même que l'accréditation de l'enregistrement parent.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Accréditations associées. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Pour associer une accréditation à une autre

- 1 Dans la page de liste d'accréditations, cliquez sur le nom de l'accréditation que vous souhaitez associer à une autre accréditation.
- 2 Dans la section Accréditations associées de la page des détails d'accréditation, cliquez sur Ajouter.

- 3 Dans la page de modification des accréditations associées, sélectionnez l'accréditation associée et le type d'association, puis cliquez sur Enregistrer.

Enregistrement des conditions de certification requises pour une accréditation

Une *accréditation* apporte la preuve qu'une société partenaire est capable de vendre un produit ou de fournir une qualité de service acceptable. Vous pouvez utiliser Oracle CRM On Demand pour définir les conditions de certification nécessaires à l'obtention d'une accréditation. Par exemple, pour accorder une certification à une société partenaire, vous pouvez exiger que 10 % de ses employés possèdent la certification appropriée et qu'au minimum deux employés possèdent cette certification. En d'autres termes, dans une société qui a un effectif de 40 techniciens, 4 de ces employés doivent posséder la certification appropriée. Si l'effectif de l'entreprise est de 15 employés, deux employés doivent posséder la certification requise.

Oracle CRM On Demand n'applique pas les conditions de la certification qui sont spécifiées dans cette section lorsqu'une accréditation est accordée. Cette information est capturée uniquement à titre indicatif et elle a pour principal objectif d'informer vos partenaires sur les conditions requises pour l'accréditation.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Accréditation - Certifications. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Pour enregistrer les conditions de certification requises pour une accréditation

- 1 Dans la page de liste d'accréditations, cliquez sur le nom de l'accréditation pour laquelle vous souhaitez enregistrer les conditions de certification.
- 2 Dans la section Accréditation - Certifications de la page des détails d'accréditation, cliquez sur Ajouter.
- 3 Dans la liste de sélection des certifications, sélectionnez la certification appropriée.
- 4 Si vous exigez qu'un nombre minimum d'employés possède cette certification, entrez le nombre correspondant dans le champ Nombre de certifications.
- 5 Si vous exigez qu'un pourcentage minimum d'employés possède cette certification, entrez le pourcentage correspondant dans le champ % d'employés certifiés, puis cliquez sur Enregistrer.

Affichage des accréditations pour les partenaires

Les accréditations ne sont pas automatiquement visibles pour les partenaires. Vous avez la possibilité de rendre une accréditation visible en ajoutant les employés partenaires à une équipe, puis en associant cette équipe à l'enregistrement d'accréditation.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Accréditation - Equipe. Si cette section ne s'affiche pas dans la page de détails, cliquez sur le lien Modifier la présentation et ajoutez la section en tant que section d'informations connexes affichées.

Pour afficher des accréditations pour les partenaires

- 1 Dans la section Equipe - Accréditation de la page Accréditation - Détails, cliquez sur Ajouter des utilisateurs.
- 2 Dans la page de modification de l'équipe de l'accréditation, définissez le nom de l'utilisateur, son rôle dans l'équipe et l'accès à l'enregistrement pour chacun des employés partenaires pour lesquels vous souhaitez afficher l'accréditation.

REMARQUE : Oracle recommande d'afficher l'accès en lecture seule aux membres de l'équipe des employés partenaires.

- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Demande d'accréditation

Si vous pensez que votre société remplit les conditions nécessaires pour obtenir l'accréditation, vous pouvez faire une demande d'accréditation auprès de la société partenaire.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes de demandes d'accréditation. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Pour faire une demande d'accréditation

- 1 Dans la page de liste d'accréditations, cliquez sur le nom de l'accréditation à demander.
- 2 Dans la section de Demande d'accréditation de la page de détails d'accréditation, cliquez sur Demande d'accréditation.
- 3 Dans la page de modification des demandes d'accréditation, sélectionnez l'accréditation et le partenaire, puis cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : Il arrive que des sociétés partenaires demandent plusieurs fois la même accréditation pour différentes raisons : l'accréditation existante a expiré ou une demande antérieure a été refusée. C'est pourquoi Oracle CRM On Demand permet de demander à plusieurs reprises la même accréditation pour la même société partenaire à condition que les dates des demandes diffèrent.

Mise à jour de l'enregistrement de demande d'accréditation

Seuls les utilisateurs disposant des droits d'accès appropriés peuvent mettre à jour l'enregistrement de demande d'accréditation. Par défaut, seuls les rôles de propriétaire de la marque, tel que le gestionnaire de canaux, peuvent mettre à jour le champ Statut de l'enregistrement de la demande. Les rôles de propriétaire de la marque et les rôles de partenaire peuvent mettre à jour tous les autres champs.

L'administrateur de votre société peut modifier les paramètres des droits d'accès par défaut, selon les besoins.

Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes de demandes d'accréditation. Si cette section ne s'affiche pas dans la page de détails, cliquez sur le lien Modifier la présentation et ajoutez la section en tant que section d'informations connexes affichées.

Pour mettre à jour un enregistrement de demande d'accréditation

- 1 Dans la section de demandes d'accréditation de la page des détails d'accréditation, cliquez sur le lien Modifier pour l'enregistrement de la demande que vous souhaitez modifier.
- 2 Modifiez les champs selon vos besoins.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : Les valeurs par défaut qui sont autorisées pour le champ Accréditation - Statut sont Demandé, Accordé et Refusé. Toutefois, cette liste est entièrement configurable et l'administrateur de votre société peut la modifier pour satisfaire vos besoins professionnels.

Champs d'accréditation

Utilisez la page Accréditations - Modification pour ajouter une application ou pour mettre à jour les détails relatifs à une accréditation existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une accréditation.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les accréditations dans les pages Listes d'allocations et Allocation - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour des enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne. Les administrateurs peuvent même ajouter des champs à intégrer à l'accréditation.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Section Informations importantes	

Champ	Description
Nom	Nom de l'accréditation. Ce champ étant sensible à la casse, assurez-vous de suivre les conventions de dénomination définies par votre société pour les abréviations, les majuscules/minuscules, etc. afin d'éviter de créer des accréditations en double. Ce champ est obligatoire.
Type	Type d'accréditation que vous souhaitez utiliser pour cette accréditation.
Statut	Statut de l'accréditation, par exemple Planifié ou Disponible. Votre administrateur peut modifier les valeurs possibles du champ de statut et votre ensemble de valeurs peut différer de celui cité dans la présente rubrique. Ce champ est obligatoire.
Disponible à partir du	Date à partir de laquelle l'accréditation est disponible. S'il est spécifié, ce champ détermine si l'accréditation apparaît ou non dans la liste Accréditations récemment introduites de la page d'accueil d'accréditation.
Accréditation - ID	Identificateur interne de l'accréditation. Généralement unique, mais Oracle CRM On Demand n'applique pas le caractère unique.
Produit - Catégorie principale	Nom de la catégorie du produit principal pour laquelle la société partenaire sera certifiée une fois l'accréditation obtenue. Utilisez uniquement ce champ si l'accréditation concerne une catégorie de produit unique. Si l'accréditation est également appropriée pour plusieurs catégories de produit, ne renseignez pas ce champ et utilisez la section d'éléments associés Catégorie du produit Accréditation à la place.
Produit principal	Nom du produit principal pour lequel la société partenaire sera certifiée une fois l'accréditation obtenue. Utilisez uniquement ce champ si l'accréditation concerne un produit unique. Si l'accréditation est également appropriée pour plusieurs produits, ne renseignez pas ce champ et utilisez la section d'éléments associés Produits Accréditation à la place.
Disponible jusqu'au	Date après laquelle l'accréditation ne sera plus disponible. S'il est spécifié, ce champ détermine si l'accréditation apparaît ou non dans la liste Accréditations avec date de retrait prochaine de la page d'accueil Accréditation.
Section Informations détaillées sur l'accréditation	
Validité (Mois)	Durée, en mois, de validité de l'accréditation une fois qu'elle a été attribuée à une société partenaire.
Renouvelable	Indique si vous pouvez ou non renouveler l'accréditation attribuée à une société partenaire.
Site Web	URL d'une page contenant des informations complémentaires sur l'accréditation. Le champ Site Web s'avère utile si les informations d'accréditation sont stockées et gérées dans une autre application qu'Oracle CRM On Demand.
Devise	Devise utilisée pour les frais.
Accréditation - Frais	Frais facturés pour l'attribution de l'accréditation.

Champ	Description
Options de paiement	Méthodes au moyen desquelles vous pouvez régler l'accréditation, par exemple carte de crédit ou chèque. Ce champ accepte une valeur unique. Plusieurs options de règlement peuvent être autorisées, par exemple "Chèque ou Carte de crédit", "Argent liquide ou Carte de crédit", etc.
Section Informations sur l'interlocuteur	
Interlocuteur	Sélectionnez l'interlocuteur principal de l'accréditation. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal existe déjà comme interlocuteur dans Oracle CRM On Demand.
Interlocuteur : Prénom	Prénom de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est rempli automatiquement à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Interlocuteur : Nom	Nom de famille de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est rempli automatiquement à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Interlocuteur : Compte	Nom de compte de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est rempli automatiquement à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Interlocuteur : E-mail	Adresse e-mail de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est rempli automatiquement à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Prénom	Prénom de l'interlocuteur principal de l'accréditation. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Nom de famille	Nom de famille de l'interlocuteur principal de l'accréditation. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Société	Nom de la société de l'interlocuteur principal de l'accréditation. Utilisez uniquement ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Email	Adresse e-mail de l'interlocuteur principal de l'accréditation. Utilisez UNIQUEMENT ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'interlocuteur principal de l'accréditation. Utilisez UNIQUEMENT ce champ si l'interlocuteur principal n'est pas encore défini dans Oracle CRM On Demand.
Informations complémentaires	
Créé par	Nom de la personne qui a créé l'enregistrement d'accréditation.

Champ	Description
Créé : Date	Date à laquelle l'enregistrement d'accréditation a été créé.
Titulaire	Titulaire actuel de l'enregistrement d'accréditation.
Description	Informations supplémentaires sur l'enregistrement d'accréditation. Ce champ est limité à 2 000 caractères.
Modifié par	Nom de la personne qui a créé l'enregistrement d'accréditation ou effectué sa dernière mise à jour. Ces données sont générées par Oracle CRM On Demand.
Modifié : Date	Date et heure auxquelles l'enregistrement d'accréditation a été mis à jour pour la dernière fois.

Champs des demandes d'accréditation

Utilisez la page Demander une accréditation pour faire une demande d'accréditation. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour ce type de demande.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur les demandes	
Accréditation	Nom de l'accréditation qui fait l'objet d'une demande. Ce champ est requis.
Objectif	Raison, si elle existe, de la demande d'accréditation.
Date de la demande	Date de la demande d'accréditation. Par défaut, ce champ affiche la date du jour au moment de la création. Vous pouvez toutefois la modifier pendant et après la création.
Accréditation - Numéro	Les numéros d'accréditation sont généralement uniques. Toutefois, Oracle CRM On Demand n'impose pas le caractère unique.
Renouvelable	Indique si l'accréditation accordée est renouvelable.
Partenaire	Nom de la société partenaire qui demande l'accréditation. Ce champ est requis.
Accréditation - Date	Date à laquelle la société partenaire a reçu l'accréditation.
Accréditation - Statut	Statut actuel de la demande d'accréditation.

Champ	Description
Date d'expiration	Date à laquelle l'accréditation reçue arrive à expiration.
Informations complémentaires	
Créé par	Nom de la personne qui a demandé l'accréditation.
Créé : Date	Date à laquelle l'accréditation a été demandée.
Titulaire	Titulaire actuel de l'enregistrement de la demande d'accréditation.
Description	Informations supplémentaires sur la demande d'accréditation. Ce champ est limité à 2 000 caractères.
Modifié par	Nom de la personne qui a créé l'enregistrement de la demande d'accréditation ou effectué sa dernière mise à jour. Ces données sont générées par Oracle CRM On Demand.
Modifié : Date	Date et heure auxquelles l'enregistrement de la demande d'accréditation a été mis à jour pour la dernière fois.

8 Sciences de la vie

Oracle CRM On Demand fournit différents types d'enregistrement pour les informations relatives aux sciences de la vie et pour la gestion des processus de ventes de médicaments.

Les onglets suivants sont disponibles avec Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition :

Enseignement médical. Ces pages vous permettent de gérer les événements d'enseignement médical et les personnes invitées à ces événements.

Permis de l'interlocuteur au niveau local. Ces pages vous permettent d'enregistrer les détails du permis au niveau local pour pratiquer la médecine et valider les signatures des échantillons offerts par un commercial.

Période de stock. Ces pages vous permettent d'organiser la force de vente pour planifier et évaluer les métriques (par exemple, pour effectuer les inventaires provisoires, les inventaires finaux et les rapprochements).

Transaction d'échantillon. Ces pages vous permettent de créer, de mettre à jour et de suivre différents types de transactions d'échantillons (transferts, accusés de réception, ajustements et déboursements ou remise de transaction d'échantillon), ainsi que les éléments de transaction associés.

Allocation. Ces pages vous permettent d'allouer des échantillons aux utilisateurs finaux et de suivre la quantité d'échantillons de produits, ainsi que la période au cours de laquelle ces échantillons sont disponibles pour la distribution.

Lot d'échantillons. Ces pages vous permettent de suivre les numéros de lot pour les échantillons de produits.

Echantillon - Avis de non-responsabilité. Ces pages vous permettent de créer, mettre à jour et suivre les avis de non-responsabilité pour les échantillons de produits.

Plan de diffusion. Ces pages vous permettent de gérer les plans de diffusion (présentations créées à l'aide d'un ordinateur personnel ou d'une tablette électronique pour les commerciaux).

Élément du plan de diffusion. Ces pages vous permettent de spécifier les éléments qui constituent un plan de diffusion.

Plan de diffusion - Relation entre les éléments. Ces pages vous permettent de spécifier un élément de présentation pour fournir des informations facultatives soutenant l'élément de plan de diffusion principal.

Processus Life Sciences

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes à l'aide de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition :

Suivi des événements médicaux

Vous pouvez planifier et suivre les événements d'enseignement médical à l'aide des pages Enseignement médical. Un événement d'enseignement médical peut être une simple séance d'apprentissage autour d'un repas au cabinet d'un médecin ou un programme complexe comme une série de séminaires ou une convention nationale de ventes. Pour plus d'informations sur la planification et le suivi des événements d'enseignement médical, reportez-vous à la rubrique [Événements d'enseignement médical](#) (voir "[Enseignement médical](#)" page 489).

Planification commerciale

Les pages Planification commerciale fournissent une base pour les activités de planification commerciale dans l'industrie pharmaceutique. Vous pouvez définir des objectifs pour les comptes, les interlocuteurs et les produits. Vous pouvez relier ces objectifs à des plans stratégiques à long terme, à des objectifs à court terme, à des plans de comptes hiérarchiques, à des plans de principaux leaders d'opinion ou à des plans de marque. Pour plus d'informations sur la gestion des plans commerciaux, reportez-vous à la rubrique [Planification commerciale](#) (page 277).

Capture des interlocuteurs/détails de compte et planification des visites commerciales

Vous pouvez capturer et stocker des informations plus détaillées concernant les visites commerciales à l'aide de la partie activité de visite des pages Détails de l'interlocuteur et Détails du compte. Ces pages fournissent une liste des activités de visite et affichent l'historique des visites pour un interlocuteur ou un compte. Pour plus d'informations sur l'utilisation des pages Interlocuteurs, reportez-vous à la rubrique [Interlocuteurs](#) (page 222). Pour plus d'informations sur les pages Compte, reportez-vous aux rubriques [Comptes](#) (page 201) et [Utilisation des listes d'activité](#) (voir "[Utilisation des listes d'activités](#)" page 138).

Planification des visites commerciales

Les commerciaux peuvent effectuer des tâches de planification d'appels préalables pour un compte en consultant l'interlocuteur associé et les relations du compte. Ils peuvent également consulter les meilleurs créneaux horaires pour effectuer l'appel et le permis médical valide de l'interlocuteur. Cette planification permet au commercial de déterminer les détails suivants :

- la nature des produits à présenter
- le nombre d'échantillons ou d'articles promotionnels à remettre
- la signature à capturer pour conclure la visite commerciale

Pour plus d'informations sur ces tâches, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143), [Suivi des meilleurs moments pour appeler](#) (page 234), [Permis des interlocuteurs au niveau local](#) (voir "[Permis de l'interlocuteur au niveau local](#)" page 495) et [Planification de visites en masse](#) (page 152).

Capture des informations client en conformité avec la réglementation

Vous pouvez capturer les informations suivantes suite à vos visites client :

- Présentation produits
- Échantillons offerts aux clients

- Articles promotionnels ou de démonstration offerts aux clients
- Plans de diffusion traités
- Réponses aux messages
- Signatures client capturées

Ces informations doivent généralement être conformes à la législation FDA (Food and Drug Administration) et aux agences similaires dans d'autres pays. Vous pouvez stocker ces informations dans la page Liste des activités d'appels d'un enregistrement de détails d'interlocuteur. Pour plus d'informations sur les pages d'activité, reportez-vous à ce qui suit :

- [Calendrier et activités](#) (page 133)
- [Utilisation des listes d'activités](#) (page 138)
- [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143)

Gestion des échantillons

Les administrateurs d'échantillons peuvent effectuer des processus, tels que la création de périodes de stock, les enregistrements d'affectation et les enregistrements de stock d'échantillon pour les commerciaux. Ces derniers peuvent créer des rapports d'audit de stock, tels que demandés par l'administrateur d'échantillons, et peuvent clore ou rapprocher les périodes de stock. En outre, les commerciaux peuvent ajuster les stocks, effectuer des transferts entrants ou sortants d'échantillons et offrir des échantillons, ce qui crée des transactions de déboursement. Pour plus d'informations sur ces tâches, reportez-vous à la rubrique [Gestion des échantillons](#) (page 498).

Gestions des présentations client

Les organisations marketing et commerciales peuvent gérer des contenus graphiques ou multimédia, créer des plans de diffusion et distribuer ces plans à la force de vente sur le terrain. Les organisations commerciales peuvent délivrer des présentations sur mesure aux clients tout en capturant automatiquement les métriques relatives aux réponses des clients. Ces métriques sont transmises à l'organisation marketing à des fins d'analyse. Utilisez Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition avec une application cliente hors ligne. Le client doit effectuer des présentations aux clients et capturer les métriques de leurs réponses. Pour gérer le contenu des présentations et les plans de diffusion, utilisez la fourniture de contenu personnalisé, un genre de logiciel de présentation commerciale. Pour plus d'informations sur la fourniture de contenu personnalisé, reportez-vous à la rubrique [Fourniture de contenu personnalisé](#) (page 560).

Gestion des analyses

Un commercial, une organisation marketing, une équipe de direction ou une équipe administrative au sein d'une société pharmaceutique peut créer des rapports d'analyse détaillés via Oracle CRM On Demand Answers. Historique des visites, Événements d'enseignement médical et Fourniture de contenu personnalisé possèdent des composants d'analyse vous permettant de gérer les analyses dans ces domaines de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'Oracle CRM On Demand Answers, reportez-vous aux rubriques [Tableaux de bord](#) (page 1073) et [Rapports](#) (page 763).

Création d'événements d'intégration et de règles de workflow

Les événements d'intégration sont pris en charge pour les types d'enregistrement Life Sciences et types d'enregistrement associés suivants :

- Plan commercial
- Permis de l'interlocuteur au niveau local
- Période de stock
- Stock d'échantillons
- Lot d'échantillons
- Transaction d'échantillon
- Élément de transaction

Pour plus d'informations sur les événements d'intégration et les règles de workflow, reportez-vous aux rubriques [A propos des événements d'intégration](#) (page 1636) et [Création de règles de workflow](#) (page 1365).

Exécution d'évaluations d'activité

Si l'administrateur de la société a configuré des scripts Evaluations de l'activité, vous pourrez exécuter des évaluations sur les tâches, rendez-vous, visites ou visites planifiées pour un compte ou un interlocuteur. Pour plus d'informations sur les évaluations, voir [Configuration de scripts d'évaluation](#) (page 1650) et [Utilisation de scripts d'évaluation des activités](#) (page 162).

Ajout de livres aux types d'enregistrement Life Sciences

Les livres sont pris en charge pour les types d'enregistrement Life Sciences et types d'enregistrement associés suivants :

- Allocation
- Plan commercial
- Rapport d'audit du stock
- Période de stock
- Réunion professionnelle
- Objectifs
- Lot d'échantillons
- Transaction d'échantillon

Vous pouvez déterminer le livre visible par un utilisateur par défaut dans le sélecteur de livres pour chaque type d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir [Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement](#) (page 1254). Pour plus d'informations sur les livres en général, voir [Gestion des livres](#) (page 1316).

Enseignement médical

Les pages Événements d'enseignement médical permettent de programmer et de suivre les événements d'enseignement médical.

Un événement d'enseignement médical peut être une simple séance d'apprentissage autour d'un repas (lunch-and-learn) au cabinet d'un médecin, un programme complexe comme une série de séminaires ou encore une convention nationale de ventes.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des événements d'enseignement médical, il est possible que l'onglet Événement d'enseignement médical soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Événement d'enseignement médical

La page d'accueil Événement d'enseignement médical constitue le point de départ de la gestion des événements d'enseignement médical.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la mise en page de votre page d'accueil Événement d'enseignement médical. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un événement d'enseignement médical

Vous pouvez créer un événement d'enseignement médical en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes événements d'enseignement médical. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs d'événement d'enseignement médical](#) (voir "[Champs d'événements d'enseignement médical](#)" page 493).

Utilisation des listes d'événements d'enseignement médical

La section Listes d'événements d'enseignement médical présente diverses listes filtrées. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes standard d'événements d'enseignement médical.

Liste des événements d'enseignement médical	Filtres
Tous les événements d'enseignement médical	Toutes les réunions professionnelles, triées par ordre alphabétique en fonction de leur nom
Tous les événements d'enseignement médical du mois	Événements au statut = Actif, En cours ou Planifié et dont la date de début se situe dans le mois en cours.

Liste des événements d'enseignement médical	Filtres
Tous les événements d'enseignement médical actuels	Réunions professionnelles qui remplissent les deux conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ■ Statut = Actif, En cours ou Planifié ■ La date de début se situe entre 30 jours avant et 60 jours après la date d'aujourd'hui.
Réunions professionnelles récemment créées	Toutes les réunions professionnelles triées selon leur date de création
Réunions professionnelles récemment modifiées	Toutes les réunions professionnelles triées selon leur date de modification
Mes événements d'enseignement médical	Événements d'enseignement médical dont le champ Titulaire contient votre nom

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des événements d'enseignement médical récemment modifiés

La section Mes événements d'enseignement médical récemment modifiés répertorie les derniers événements d'enseignement médical que vous avez modifiés.

Affichage des tâches liées aux événements d'enseignement médical

La section des tâches liées aux événements d'enseignement médical répertorie les tâches qui vous sont affectées, triées par date d'échéance puis par priorité. Elle indique également les informations suivantes :

- **Date d'échéance.** Date d'échéance de la tâche telle que définie par vous ou par votre responsable.
- **Flèche.** Priorité des tâches définie par vous-même ou par votre responsable, telle que 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible. La priorité des tâches est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut indique une priorité élevée l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible.
REMARQUE :Si l'administrateur de votre société a modifié les valeurs par défaut du champ Priorité, les flèches risquent de ne plus apparaître dans le champ Priorité des listes de tâches.
- **Objet.** Titre de la tâche. Cliquez sur le lien pour consulter la tâche.
- **Événement d'enseignement médical.** Événement d'enseignement médical associé à la tâche.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Événement d'enseignement médical

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter la totalité ou une partie des sections suivantes à la page d'accueil Événement d'enseignement médical :

- Tâches liées à la réunion professionnelle
- Réunions professionnelles récemment créées
- Réunions professionnelles récemment modifiées
- Mes réunions professionnelles récemment créées
- Mes réunions professionnelles récemment modifiées
- Une ou plusieurs sections de rapport (l'administrateur de votre société peut rendre des sections d'état disponibles pour affichage dans la page d'accueil Événement d'enseignement médical).

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Événement d'enseignement médical

- 1 Dans la page d'accueil Événement d'enseignement médical, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page d'accueil Événement d'enseignement médical - Présentation, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et organiser celles-ci dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Informations connexes

Pour des informations connexes sur les événements d'enseignement médical, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Réunions Professionnelles](#) (voir "[Enseignement médical](#)" page 489)
- [Gestion des événements d'enseignement médical](#) (page 491)
- [Champs Réunions professionnelles](#) (voir "[Champs d'événements d'enseignement médical](#)" page 493)

Gestion des événements d'enseignement médical

Pour plus d'informations sur la gestion des événements d'enseignement médical, reportez-vous aux rubriques :

- [Suivi des invités aux événements d'enseignement médical](#) (page 492)

REMARQUE : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)

- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Utilisation des enregistrements](#) (page 42)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements](#) (page 93)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 113)

REMARQUE : Vous ne pouvez modifier ni supprimer un événement d'enseignement médical dont le statut est Terminé.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Informations connexes

Pour des informations connexes sur les événements d'enseignement médical, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Réunions Professionnelles](#) (voir "[Enseignement médical](#)" page 489)
- [Champs Événement d'enseignement médical](#) (voir "[Champs d'événements d'enseignement médical](#)" page 493)
- [Utilisation de la page d'accueil Événement d'enseignement médical](#) (page 489)

Suivi des invités aux événements d'enseignement médical

Vous pouvez suivre les invités aux événements de formation médicale et conserver les retours d'informations sur l'invitation à ces événements.

Pour suivre les invités à un événement de formation médicale

- 1 Sélectionnez la réunion professionnelle.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de réunions professionnelles, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Enseignement médical - Détails :

- Cliquez sur Ajouter dans la barre de titre Invités pour ajouter des invités à l'événement.

REMARQUE : Vous pouvez ajouter la section Invités à la mise en page de votre application. Pour plus d'informations, voir [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 699).

- Cliquez sur Modifier dans la barre de titre Invités pour mettre à jour le statut, les détails de la session et les commentaires pour un invité existant.

3 Dans la page Invités, mettez à jour les informations :

- a** Cliquez sur l'icône de recherche dans la colonne Nouvel interlocuteur.
- b** Utilisez la fenêtre de recherche pour créer un interlocuteur ou pour en sélectionner un à ajouter en tant qu'invité.
- c** Dans la page Invités, sélectionnez le statut.

Le Type et les Ventes cumulées sont repris de l'enregistrement Interlocuteur.

4 Sauvegardez l'enregistrement.

Champs d'événements d'enseignement médical

Utilisez la page Événement d'enseignement médical - Modification pour ajouter une événement médical ou pour mettre à jour les détails relatifs à un événement existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un événement.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations sur les détails d'événement d'enseignement médical	
Nom	Nom de l'événement (50 caractères maximum). Champ requis par défaut.
Localisation	La limite est de 100 caractères.
Date de début	Par défaut, la date et l'heure actuelles s'affichent. Champ requis par défaut.
Date de fin	Par défaut, une heure après la date et l'heure en cours. Champ requis par défaut.
Confirmer la date	Date visée pour l'envoi d'informations sur l'événement aux invités.
Etat	Statut de l'événement médical. Les valeurs par défaut sont Actif, Annulé, Terminé, En cours, Inactif et Planifié. REMARQUE : Un événement d'enseignement médical dont le statut est Terminé passe en lecture seule.
Type	Type de l'événement médical La limite est de 30 caractères. Les valeurs par défaut sont Présentation de CD_ROM, Conférence, Affichage de l'hôpital, Journal Club, Apprendre en déjeunant, Réunion, Cercles, Séminaire, Symposium, Salon et

Champ	Description
	Commerce.
Budget	Montant budgétaire dans la devise que vous indiquez. La devise est par défaut la devise système. L'administrateur définit la devise à l'aide du champ Devise de l'activité. Ce champ n'est pas visible dans la mise en page par défaut, mais l'administrateur peut la rendre visible dans la mise en page personnalisée.
Participants max.	Nombre maximal d'invités autorisés à participer à cet événement.
Produit	Produit que vous souhaitez mettre en valeur pendant l'événement. Vous pouvez sélectionner le produit ou la catégorie du produit, mais pas les deux. Pour ajouter des produits, l'administrateur de votre société navigue jusqu'à Administration et clique sur Gestion de contenu.
Catégorie du produit	Catégorie du produit que vous souhaitez mettre en valeur pendant l'événement. Vous pouvez sélectionner le produit ou la catégorie du produit, mais pas les deux. Pour ajouter des catégories de produit, l'administrateur de votre société navigue jusqu'à Administration et clique sur Gestion de contenu.
Crédit formation	Nombre de crédits formation pour cet événement.
Informations complémentaires	
Titulaire	Personne affectée à cet enregistrement. En principe, le titulaire peut mettre à jour les détails de l'enregistrement ou supprimer l'enregistrement. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter (ou au contraire d'étendre) l'accès d'un utilisateur. Cette valeur a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez (à partir des pages Rapports et Tableau de bord).
Objectif	La limite est de 500 caractères. Champ requis par défaut.
Détails sur les sessions	Détails concernant les sessions. La limite est de 500 caractères.
Modification par	Nom de la personne qui crée ou met à jour l'enregistrement, suivi de la date et de l'heure de création ou de mise à jour. Généré par le système.
Description	La limite est de 250 caractères.

Informations connexes

Pour des informations connexes sur les événements d'enseignement médical, reportez-vous aux rubriques suivantes :

■ [Réunions Professionnelles](#) (voir "[Enseignement médical](#)" page 489)

- [Utilisation de la page d'accueil Événement d'enseignement médical](#) (page 489)
- [Gestion des événements d'enseignement médical](#) (page 491)

Permis de l'interlocuteur au niveau local

Utilisez les pages Permis de l'interlocuteur au niveau local pour créer, mettre à jour et suivre les permis d'un interlocuteur.

Un *permis d'interlocuteur* enregistre les détails du permis pour l'exercice de la médecine. Il permet de valider les signatures pour les échantillons remis par un commercial (par exemple, un commercial de produits pharmaceutiques) à un interlocuteur (par exemple, un médecin). Un médecin ne possède à tout moment qu'un seul permis actif valide pour chaque état. les permis d'exercice dans une juridiction particulière sont renouvelables. Si l'implémentation a lieu à l'extérieur des Etats-Unis, le champ Etat n'est pas requis.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives aux permis d'interlocuteur, il est possible que l'onglet Permis de l'interlocuteur au niveau local soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local

La page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local est le point de départ pour la gestion des enregistrements du permis de l'interlocuteur au niveau local.

REMARQUE : L'administrateur de la société peut personnaliser la présentation de la page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un permis d'interlocuteur au niveau local

Vous pouvez créer un permis d'interlocuteur au niveau local en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Permis de l'interlocuteur au niveau local récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs Permis de l'interlocuteur au niveau local](#) (page 497).

Utilisation des listes de permis de l'interlocuteur au niveau local

La section Listes des permis de l'interlocuteur au niveau local contient un certain nombre de listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements qui vous permettent de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les permis de l'interlocuteur au niveau local.

Liste des permis de l'interlocuteur au niveau local	Filtres
Tous les permis de l'interlocuteur au niveau local	Tous les permis de l'interlocuteur au niveau local pour lesquels vous avez une visibilité quel que soit le titulaire du permis.
Permis de l'interlocuteur au niveau local récemment modifiés	Tous les permis de l'interlocuteur au niveau local où votre nom figure dans le champ Titulaire, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des permis de l'interlocuteur au niveau local récents

La section Permis de l'interlocuteur au niveau local récemment modifiés affiche les permis que vous avez affichés récemment.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

Ajout de sections à la page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes dans votre page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local.

- Permis de l'interlocuteur au niveau local récemment créés
- Permis de l'interlocuteur au niveau local récemment modifiés
- Mes permis de l'interlocuteur au niveau local récemment créés
- Mes permis de l'interlocuteur au niveau local récemment modifiés
- Autres sections de rapport (L'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur votre page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local.)

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local

- 1 Dans la page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local, cliquez sur les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Cliquez ensuite sur Enregistrer.

Gestion des permis de l'interlocuteur au niveau local

Pour gérer les permis de l'interlocuteur au niveau local communs à de nombreux types d'enregistrement, effectuez les tâches suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les permis de l'interlocuteur au niveau local, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Permis de l'interlocuteur au niveau local](#) (page 495)
- [Utilisation de la page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local](#) (page 495)
- [Champs Permis de l'interlocuteur au niveau local](#) (page 497)

Champs Permis de l'interlocuteur au niveau local

Utilisez la page Permis de l'interlocuteur au niveau local – Modification pour ajouter un permis de l'interlocuteur au niveau local ou mettre à jour les détails relatifs à un permis existant. Les pages Permis de l'interlocuteur au niveau local – Modification contiennent l'ensemble des champs disponibles pour un permis de l'interlocuteur au niveau local.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les permis de l'interlocuteur au niveau local dans les pages Permis de l'interlocuteur au niveau local - Liste et Permis de l'interlocuteur au niveau local - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer le nom des types d'enregistrement, des champs et des

options des listes. De ce fait, les informations qui s'affichent à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant contient des informations complémentaires sur certains champs du permis de l'interlocuteur au niveau local.

Champ	Description
Interlocuteur	Interlocuteur auquel est destiné ce permis de niveau local. Il s'agit généralement d'un médecin ou d'un représentant pharmaceutique. Cliquez sur l'icône de recherche pour choisir un interlocuteur. (Requis.)
Numéro du permis	Numéro du permis de l'interlocuteur, par exemple PS4231732. (Requis.)
Etat	Département, état, province ou juridiction associé au numéro du permis. Utilisez la liste de sélection pour sélectionner un état, par exemple, <i>NJ</i> pour New Jersey. REMARQUE : Si votre juridiction est située en dehors des Etats-Unis, le champ Département n'est pas requis.
Date d'expiration	Date à laquelle le permis arrive à expiration (MM/JJ/AAAA), par exemple, 10/31/2009. Utilisez l'icône du calendrier pour sélectionner la date d'expiration.
Statut	Statut du permis (Actif ou Inactif). Choisissez le statut à l'aide de la liste de sélection.

Informations connexes

Pour consulter les informations connexes sur les permis de l'interlocuteur au niveau local, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Permis de l'interlocuteur au niveau local](#) (page 495)
- [Utilisation de la page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local](#) (page 495)
- [Gestion des permis de l'interlocuteur au niveau local](#) (page 497)

Gestion des échantillons

La plupart des fabricants pharmaceutiques principaux fournissent des échantillons gratuits aux professionnels de la médecine dans le cadre de leurs activités de vente sur le terrain. Aux Etats-Unis, la distribution des échantillons est régulée par la FDA (Food and Drug Administration) et doit être rapprochée au moins une fois par an. Cette rubrique décrit la gestion d'un stock électronique d'échantillons et d'articles en promotion grâce à Samples Management d'Oracle CRM On Demand. Les administrateurs peuvent définir et gérer un stock d'échantillons, et contrôler la livraison des échantillons, les transferts, les réceptions, les différences, les ajustements et la gestion des stocks. Les utilisateurs se servent de la gestion des échantillons dans Oracle

CRM On Demand pour suivre un stock électronique d'échantillons, créer des transferts simples, accuser réception des transferts d'échantillons et ajuster les soldes de stock à des fins de rapprochement.

Dans le cadre d'Oracle CRM On Demand, la gestion des échantillons permet aux administrateurs d'échantillons et aux commerciaux de mesurer et de contrôler les échantillons remis à chaque niveau de l'organisation. Pour plus d'informations sur les différences entre les tâches de l'administrateur d'échantillons et celles de l'utilisateur final, reportez-vous aux rubriques suivantes.

Scénario de gestion des échantillons

Cette rubrique fournit un exemple illustrant la procédure suivie par un administrateur d'échantillons et les commerciaux (utilisateurs finaux) qui distribuent des échantillons aux professionnels de la santé. Votre société peut suivre une procédure différente en fonction de ses besoins commerciaux.

Une société pharmaceutique a de nouveaux produits à lancer sur le marché. Pour définir un stock d'échantillons, l'administrateur d'échantillons ajoute les produits à la base de données, associe les numéros de lots, alloue les échantillons aux commerciaux et transfère les échantillons aux responsables et aux commerciaux sur le terrain. Les commerciaux rendent ensuite visite aux médecins sur leur territoire et remettent les nouveaux échantillons. Au bout d'un mois, le siège social exige que chaque commercial rapproche son stock. Le commercial fournit d'abord un décompte final de chaque enregistrement de stock et un nouvelle période de stock commence. Le commercial se rend compte qu'il existe des différences dans le stock lors de l'exécution du rapprochement. Après avoir effectué les corrections nécessaires, il effectue un rapprochement et marque le stock comme Terminé et Rapproché.

Dans ce scénario, les administrateurs d'échantillons sont responsables du stock d'échantillons de leur société et s'assurent qu'il respecte les règlements et directives. Dans ce rôle, ils sont responsables de la création d'un stock principal d'échantillons, puis du transfert des échantillons à destination de chaque utilisateur final. Lorsque l'utilisateur final reçoit une expédition, il accuse réception du stock. Oracle CRM On Demand entre automatiquement les échantillons dans la gestion du stock.

Dans ce scénario, le commercial, le responsable du commercial et l'administrateur des échantillons peuvent contrôler les différences entre les quantités expédiées et les quantités reçues.

Procédures de l'administrateur

Les administrateurs d'échantillons ont besoin de responsabilités administratives dans le module de gestion des échantillons d'Oracle CRM On Demand pour effectuer les tâches suivantes :

- Définir les échantillons comme produits et les ajouter à la base de données Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la configuration des produits de votre société, reportez-vous à la rubrique [Gestion de contenu](#) (page 1641).
- Si votre organisation utilise les numéros de lot pour suivre les échantillons, définissez les numéros de lot et associez-les aux échantillons de produits. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Lots d'échantillons](#) (page 551).
- Configurer un stock d'échantillons. Chaque enregistrement du stock d'échantillons fournit des informations au commercial sur le produit appartenant à la catégorie de qualification pour le traitement des échantillons offerts. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Stock d'échantillons](#) (page 511).
- Configurer les allocations et allouer les échantillons aux commerciaux. L'enregistrement d'allocation détermine la période au cours de laquelle les échantillons de produits sont fournis afin que le commercial les distribue aux cliniques, hôpitaux ou interlocuteurs médecins lors d'une visite pour remettre des échantillons. L'enregistrement d'allocation définit également les limites associées à l'échantillon (par

exemple, la quantité maximum autorisée pour la remise lors d'une visite). Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Allocations](#) (page 546).

- Configurer une période de stock, c'est-à-dire la période définie au cours de laquelle le mouvement d'échantillons ou d'articles en promotion peut être suivi. Les administrateurs et les commerciaux effectuent tous les inventaires initiaux, provisoires et finaux, les rapports et les rapprochements dans le cadre de la période de stock. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Période de stock](#) (page 501).
- Transférer les échantillons aux utilisateurs finaux du champ. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création d'un transfert d'échantillons](#) (page 525).
- Surveiller les activités d'échantillons. Les activités à surveiller comprennent les remises d'échantillons, les transferts d'échantillons entre les employés et le siège social, les inventaires de l'utilisateur et les ajustements d'inventaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Surveillance des activités d'échantillons](#) (voir "[Surveillance des activités d'échantillon](#)" page 536).
- Stocker les signatures électroniques. Les signatures électroniques sont capturées dans Oracle CRM On Demand et stockées dans la base de données Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur les signatures, reportez-vous à la rubrique [Vérification des signatures électroniques](#) (page 535).

Procédures de l'utilisateur final

L'utilisateur final est le commercial qui distribue les échantillons aux professionnels de la santé et effectue les tâches suivantes :

- Accuser réception du stock d'échantillons (c'est-à-dire des transferts d'échantillons). Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Accusé de réception du stock d'échantillons](#) (page 514).
- Transférer les échantillons à d'autres utilisateurs finaux ou les renvoyer au siège social. Les commerciaux peuvent échanger les échantillons entre eux et renvoyer les échantillons (par exemple, les échantillons arrivés à expiration) aux sièges sociaux. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création d'un transfert d'échantillons](#) (page 525).
- Remettre les échantillons lors des visites commerciales aux clients. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Echantillons offerts lors d'une visite commerciale](#) (voir "[Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale](#)" page 532).
- Effectuer les inventaires provisoires comme nécessaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Demande d'un inventaire provisoire](#) (page 508).
- Clôturer les périodes de stock comme nécessaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Clôture d'une période de stock](#) (page 508).
- Justifier toute différence dans les enregistrements de stock en effectuant des ajustements de stock et en soumettant d'autres transactions. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Ajustement des transactions d'échantillon](#) (page 528), [Création de transactions d'échantillon perdu ou trouvé](#) (page 530) et [Affichage des transactions de déboursement](#) (page 530).
- Rapprocher le stock comme nécessaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Procédure de rapprochement du stock](#) (page 514).

Conditions de gestion des échantillons

Les conditions suivantes s'appliquent aux administrateurs et aux utilisateurs finaux :

- **Administrateur.** Avant de pouvoir gérer les échantillons dans Oracle CRM On Demand, les administrateurs doivent d'abord définir les produits. Pour plus d'informations sur la configuration des produits pour votre société, reportez-vous à la rubrique [Gestion de contenu](#) (page 1641).
- **Utilisateurs finaux.** Avant de pouvoir remettre les échantillons, les utilisateurs finaux doivent avoir un enregistrement d'allocation associé pour les échantillons et ils doivent accuser réception de ces derniers. Pour plus d'informations sur les allocations et les accusés de réception, reportez-vous aux rubriques [Allocations](#) (page 546) et [Accusé de réception du stock d'échantillons](#) (page 514).

Avant de commencer. Vérifiez vos rôles d'utilisateur :

- Pour pouvoir effectuer toutes les procédures de l'administrateur, vous devez avoir un rôle d'utilisateur doté des responsabilités administratives, et qui inclut les privilèges Activer les opérations d'échantillon de base, Activer l'ajustement des échantillons et, si requis, Signature.
- Pour pouvoir effectuer toutes les procédures de l'utilisateur final, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut les privilèges Activer les opérations d'échantillon de base et Activer l'ajustement des échantillons.

Période de stock

Les pages Période de stock vous permettent de créer, mettre à jour et suivre les périodes de stock. Une *période de stock* est une période définie dans le cadre de laquelle tous les mouvements d'échantillons ou d'articles en promotion (échantillons remis, réceptions, transferts et ajustements de stock) peuvent être suivis. La période de stock est définie par l'administrateur des échantillons pour la société cliente. Elle est utilisée pour organiser la force de vente via la planification et l'évaluation des métriques.

Les administrateurs d'échantillons et les commerciaux calculent tous les nombres initiaux, les inventaires provisoires, les inventaires finaux et les rapprochements au cours de la période de stock :

- **Compte initial.** Le compte initial est effectué par le commercial lors de la réception du nouveau stock. Les commerciaux doivent compter physiquement tous les échantillons qu'ils reçoivent et accuser réception des articles en leur possession. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Accusé de réception du stock d'échantillons](#) (page 514).
- **Inventaire provisoire.** L'administrateur des échantillons peut demander un inventaire provisoire à tout moment. Il s'agit d'une demande d'évaluation du stock et d'élaboration du rapport correspondant. Un inventaire provisoire est souvent effectué sous forme d'audit spécial en cas d'activité frauduleuse potentielle ou de problème dans la procédure de suivi du stock. Il sert de point de contrôle pour l'administrateur des échantillons. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Demande d'un inventaire provisoire](#) (page 508).
- **Inventaire final.** L'administrateur des échantillons demande l'inventaire final. Dans ce cas, la période de stock se termine et tous les échantillons doivent être pris en compte. Le commercial doit compter et consigner la quantité physique de chaque échantillon, puis soumettre le rapport d'audit final. Pour créer un rapport d'audit, le commercial peut accéder à la page d'accueil Rapport d'audit de stock et créer un nouveau rapport d'audit de stock. Le commercial peut également déclencher la création automatique du rapport d'audit final. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Clôture d'une période de stock](#) (page 508).
- **Rapprochement.** Une fois l'inventaire final terminé, le commercial doit rapprocher le stock. Pour cela, le suivi des transactions d'échantillon internes est comparé à l'inventaire physique final. Toute différence est consignée. S'il n'existe aucune différence, le rapprochement est réussi et la période de stock est marquée comme rapprochée. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Correction des différences](#)

entre les quantités physiques et électroniques (page 532) et [Rapprochement d'une période de stock](#) (page 509).

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur la période de stock, il est possible que l'onglet Période de stock soit exclu de votre configuration.

Types de périodes de stock

Dans la mesure où le rapprochement du stock d'échantillons peut avoir lieu jusqu'à une fois par mois, Samples Management d'Oracle CRM On Demand vous permet d'effectuer des rapprochements aussi souvent que l'administrateur d'échantillons vous le demande. Il fournit trois types de périodes de stock afin d'offrir un maximum de flexibilité.

Le tableau ci-après décrit les types de périodes de stock.

Période de stock	Description
Actif	La période actuelle. Elle n'affiche aucune date de fin et elle n'est pas rapprochée. Vous pouvez entrer tout type de transaction d'échantillon, dont l'ajout de nouveaux produits. La gestion des stocks est rectifiée en conséquence.
Inactif	Une période passée, non rapprochée. Elle affiche une date de fin, mais n'a pas encore été rapprochée. Vous pouvez entrer tout type de transaction d'échantillon, à l'exception des nouveaux produits, dans le stock. La gestion des stocks est affectée en conséquence. La configuration par défaut d'Oracle CRM On Demand fournit une période inactive.
Rapprochée	Une période passée, inactive. Elle affiche une date de fin et a été rapprochée. Vous ne pouvez pas effectuer de transactions sur cette période de stock verrouillée.

La configuration par défaut d'Oracle CRM On Demand pour la gestion des échantillons fournit trois périodes non rapprochées : une période active et deux périodes inactives. Vous pouvez avoir plusieurs périodes de stock rapprochées, mais une seule période de stock active à la fois.

Utilisation de la page d'accueil Période de stock

La page Période de stock constitue le point de départ pour gérer les périodes de stock. Elle comporte plusieurs sections et présente les informations qui vous concernent.

REMARQUE : Les administrateurs de la société ont la possibilité de personnaliser la présentation de la page d'accueil Période de stock. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page ou en supprimer.

Avant de commencer. Pour pouvoir utiliser les périodes de stock, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Création d'une période de stock

Seul l'administrateur des échantillons pour la société peut créer une période de stock, contrairement aux commerciaux. L'administrateur des échantillons crée la période de stock initiale pour chaque commercial qui

utilise Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création de périodes de stock pour les utilisateurs](#) (page 1260) et [Création d'enregistrements](#) (page 42).

Utilisation des listes de périodes de stock

La section Liste de périodes de stock répertorie plusieurs listes filtrées. Celles-ci sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements qui permettent de limiter le nombre d'enregistrements à utiliser simultanément. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes standard de périodes de stock.

Liste de période de stock	Filtres
Toutes les périodes de stock	Toutes les périodes de stock sur lesquelles vous avez une visibilité, quel que soit le titulaire de la période de stock.
Périodes de stock récemment modifié(e)s	Toutes les périodes de stock dont vous êtes le titulaire, triées par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des périodes de stock récentes

La section Périodes de stock récemment modifiées affiche les périodes de stock modifiées le plus récemment.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Période de stock

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter les sections suivantes de votre choix à la page d'accueil Période de stock :

- Périodes de stock récemment créé(e)s
- Périodes de stock récemment modifié(e)s
- Mes périodes de stock récemment créé(e)s
- Mes périodes de stock récemment modifié(e)s
- Autres sections de rapport (L'administrateur de votre société peut mettre des rapports à disposition sur votre page d'accueil Période de stock.)

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Période de stock

- 1 Dans la page d'accueil Période de stock, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Période de stock, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans la page. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Informations connexes

Pour des informations connexes sur les périodes de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Période de stock](#) (page 501)
- [Champs de période de stock](#) (page 510)
- [Gestion des périodes de stock](#) (page 504)

Gestion des périodes de stock

Pour des procédures pas à pas de gestion des périodes de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Ajout d'un stock d'échantillons à une période de stock](#) (page 505)
- [Ajout de transactions d'échantillon à une période de stock](#) (page 506)
- [Ajout de livres dans une période de stock](#) (page 506)
- [Création d'un rapport d'audit du stock pour une période de stock](#) (voir "[Création d'un rapport d'audit de stock pour une période de stock](#)" page 507)
- [Demande d'un inventaire provisoire](#) (page 508)
- [Clôture d'une période de stock](#) (page 508)
- [Rapprochement d'une période de stock](#) (page 509)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les périodes de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Période de stock](#) (page 501)
- [Champs de période de stock](#) (page 510)
- [Utilisation de la page d'accueil Période de stock](#) (page 502)

Ajout d'un stock d'échantillons à une période de stock

Les administrateurs d'échantillons utilisent la page Stock d'échantillons - Modification pour ajouter une ligne détail Stock d'échantillons à une période de stock pour un commercial ou pour mettre à jour les détails relatifs à une ligne détail Stock d'échantillons existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un stock d'échantillons.

Les commerciaux ne peuvent pas ajouter ni supprimer de ligne détail du stock d'échantillons dans une période de stock. Cependant, lors de l'inventaire provisoire et final, les commerciaux doivent modifier le champ Quantité physique de la ligne détail du stock d'échantillons d'une période de stock. Pour plus d'informations sur les inventaires, reportez-vous aux rubriques [Demande d'un inventaire provisoire](#) (page 508) et [Clôture d'une période de stock](#) (page 508).

Avant de commencer. Pour ajouter des lignes détail du stock d'échantillons pour une période de stock, vous devez avoir un rôle utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour ajouter une ligne détail de stock d'échantillons à une période de stock

- 1 Dans la page Période de stock - Liste, explorez le champ Date de début pour ouvrir l'enregistrement de période de stock de votre choix.
- 2 Dans la page Période de stock - Détails, cliquez sur Nouveau dans la section Stock d'échantillons.
- 3 Dans la page Stock d'échantillons - Modification, renseignez les champs obligatoires, puis cliquez sur Enregistrer.

Pour plus d'informations sur les champs de cette page, reportez-vous à la rubrique [Champs de stock d'échantillons](#) (page 515).

REMARQUE : Cette procédure est adaptée si vous ajoutez de petites quantités de produits. Pour ajouter plusieurs enregistrements de stock, il est recommandé de créer un fichier d'importation (composé des enregistrements de stock appropriés), puis de demander à l'administrateur de votre société de charger les données dans la période de stock.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les stocks d'échantillons, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Stock d'échantillons](#) (page 511)
- [Gestion du stock d'échantillons](#) (page 512)
- [Champs de stock d'échantillons](#) (page 515)

Ajout de transactions d'échantillon à une période de stock

Utilisez la page Transaction d'échantillon - Modification pour ajouter une ligne détail Transaction d'échantillon à une période de stock ou pour mettre à jour les détails relatifs à une ligne détail Transaction d'échantillon existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une transaction d'échantillon.

Avant de commencer. Pour pouvoir ajouter des transactions d'échantillon à une période de stock, vous devez avoir un rôle utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour ajouter une transaction d'échantillon à une période de stock

- 1 Dans la page Période de stock - Liste, explorez le champ Date de début pour ouvrir l'enregistrement de période de stock de votre choix.
- 2 Dans la page Période de stock - Détails, cliquez sur Nouveau dans la section Transactions d'échantillon.
- 3 Dans la page Transactions d'échantillon - Modification, renseignez les champs obligatoires, puis cliquez sur Enregistrer.

Pour plus d'informations sur les champs de cette page, reportez-vous à la rubrique [Champs de transaction d'échantillon](#) (voir "[Champs des transactions d'échantillon](#)" page 537).

Informations connexes

Pour des informations connexes sur les transactions d'échantillon, voir les rubriques suivantes :

- [Transactions d'échantillon](#) (page 521)
- [Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon](#) (page 521)
- [Gestion des transactions d'échantillon](#) (page 524)
- [Champs des transactions d'échantillon](#) (page 537)

Ajout de livres dans une période de stock

Pour ajouter des livres à une période de stock active, procédez comme suit. Lors de l'ajout d'un livre à une période de stock active, vous pouvez ensuite modifier ou supprimer le livre. Cette procédure suppose que le livre est exposé en tant qu'élément connexe sur la page de détails de la période de stock. Pour plus d'informations sur l'affichage des éléments connexes, voir [Personnalisation de la présentation des éléments connexes](#) (page 1180).

Pour ajouter un livre à une période de stock

- 1 Dans la page Période de stock - Liste, explorez le champ Date de début pour ouvrir l'enregistrement de période de stock de votre choix.
- 2 Dans la page Période de stock - Détails, cliquez sur Ajouter dans la section Livres de la page.
- 3 Dans le sélecteur de livres, choisissez le livre à ajouter à la période de stock et cliquez sur OK.

Pour plus d'informations sur les livres, reportez-vous à la rubrique [Gestion des livres](#) (page 1316).

- 4 Lorsque requis, clôturez la période de stock en cliquant sur le bouton Inventaire de clôture.

Lorsqu'une période de stock est clôturée, un rapport d'audit de stock est généré et une nouvelle période de stock est créée. Toutes les informations sur le stock d'échantillons et les livres relatives à la période de stock clôturée sont copiées dans la nouvelle période de stock et le rapport d'audit de stock. Pour plus d'informations, voir [Clôture d'une période de stock](#) (page 508).

Création d'un rapport d'audit de stock pour une période de stock

Utilisez la page Rapport d'audit de stock - Modification pour créer un rapport d'audit de stock pour une période de stock ou mettre à jour les détails relatifs à un rapport de stock existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un rapport d'audit de stock.

Avant de commencer. Pour créer un rapport d'audit de stock pour une période de stock, vous devez avoir un rôle utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour créer un rapport d'audit de stock pour une période de stock

- 1 Dans la page Période de stock - Liste, explorez le champ Date de début pour ouvrir l'enregistrement de période de stock de votre choix.
- 2 Dans la page Période de stock - Détails, cliquez sur Nouveau dans la section Rapport d'audit de stock.
- 3 Dans la page Rapport d'audit de stock - Modification, renseignez les champs obligatoires, puis cliquez sur Enregistrer.

Pour plus d'informations sur les champs de cette page, reportez-vous à la rubrique [Champs du rapport d'audit de stock](#) (voir "[Champs du rapport d'audit du stock](#)" page 518).

Une fois que vous avez créé un rapport d'audit de stock, vous ne pouvez pas le modifier. Si une erreur est repérée dans un rapport d'audit de stock généré, vous devez d'abord créer un ajustement de stock pour corriger l'erreur, puis générer un nouveau rapport d'audit de stock une fois que l'ajustement de stock a été traité.

Rubriques connexes

Pour consulter des informations connexes sur les rapports d'audit de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Rapport d'audit du stock](#) (page 517)
- [Gestion des rapports d'audit de stock](#) (page 517)
- [Champs du rapport d'audit du stock](#) (page 518)

Demande d'un inventaire provisoire

Lorsque les commerciaux retournent au bureau, ils doivent généralement procéder à un inventaire physique. Ils demandent un inventaire provisoire, qui leur permet d'auditer leur stock d'échantillons et soumettent ces informations à l'administrateur des échantillons. Ce dernier lance un besoin d'audit physique du stock. L'audit provisoire est basé sur les recommandations de l'entreprise. Un inventaire provisoire est souvent réalisé sous la forme d'un audit spécial lorsque des activités potentiellement frauduleuses ont eu lieu ou que le processus de suivi du stock semble poser problème. Il sert de point de contrôle pour l'administrateur des échantillons.

Vous pouvez inventorier votre stock physique à tout moment au cours de la période de stock non concilié active. Seules les périodes de stock actives sont prises en compte lorsque vous demandez un inventaire provisoire.

Avant de commencer. Pour pouvoir demander un inventaire provisoire, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour demander un inventaire provisoire

1 Dans la page Période de stock - Liste, explorez le champ Date de début pour ouvrir l'enregistrement de période de stock sur lequel vous souhaitez effectuer un audit.

2 Pour chaque ligne détail du stock d'échantillons, entrez une valeur dans le champ Quantité physique. La valeur que vous entrez dans ce champ doit correspondre aux quantités physiques disponibles pour chaque produit.

3 Cliquez sur Inventaire provisoire.

Les événements suivants se produisent :

- La valeur du champ Dernière quantité physique change pour refléter la quantité physique antérieure à la quantité actuelle. Vous pouvez alors valider l'ancienne quantité physique et la comparer à la nouvelle.
- Un nouveau rapport d'audit du stock, dont toutes les lignes détails sont copiées à partir du stock actuel, est créé.
- La période de stock actuelle reste ouverte.

REMARQUE : Le bouton Inventaire provisoire n'est activé que pour les périodes de stock actives.

Clôture d'une période de stock

Au moment de la clôture d'une période de stock, le commercial doit compter et consigner la quantité physique finale de chaque échantillon, puis soumettre le rapport d'audit final. Le commercial soumet le compte d'audit final (par produit ou par numéro de lot) lors de la clôture de la période de stock. Lors de la clôture d'une période de stock, vous procédez à la clôture et déclenchez la création d'un rapport d'audit de stock. Vous pouvez clôturer les périodes de stock actives uniquement.

La clôture d'une période de stock est également une étape importante dans le [Processus de rapprochement du stock](#) (voir "[Procédure de rapprochement du stock](#)" page 514).

Avant de commencer. Pour pouvoir clore une période de stock, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour clore une période de stock

- 1 Dans la page Période de stock - Liste, explorez le champ Date de début pour ouvrir l'enregistrement de période de stock que vous voulez clore.
- 2 Pour chaque ligne détail du stock d'échantillons, entrez une valeur dans le champ Quantité physique.
La valeur que vous entrez dans ce champ doit correspondre à la quantité physique disponible pour chaque produit.

- 3 Cliquez sur Inventaire de clôture.

Lorsque vous cliquez sur Inventaire de clôture, la situation suivante se produit :

- La période de stock que vous avez ouverte à l'étape 1 est close par l'affectation d'une date de fin de période de stock, et une nouvelle période de stock est créée qui contient tous les enregistrements qui figuraient dans l'ancienne période de stock.
- Les valeurs du champ Quantité physique (dans les enregistrements Stock d'échantillons) dans l'ancienne période de stock sont copiées dans le champ Solde d'ouverture (dans les enregistrements Stock d'échantillons correspondants) dans la nouvelle période de stock.
- Tous les échantillons qui n'ont pas expiré sont copiés de l'ancienne période de stock dans la nouvelle période de stock.
- Les échantillons expirés dont la quantité est supérieure à zéro sont copiés de l'ancienne période de stock dans la nouvelle période de stock.
- Toutes les informations sur les livres associées à l'ancienne période de stock sont copiées dans la nouvelle période de stock.
- Un rapport d'audit de stock est créé. Toutes les informations sur le stock d'échantillons et les livres associées à l'ancienne période de stock sont copiées dans le nouveau rapport d'audit de stock.

REMARQUE : Lorsque vous cliquez sur le bouton Inventaire de clôture, un message d'erreur s'affiche si l'état de la période de stock n'est pas Actif, ou si le champ Quantité physique est vide dans l'un des enregistrements de stock d'échantillons.

- 4 Revenez à la page Période de stock - Liste, puis ouvrez le même enregistrement de période de stock que vous avez ouvert à l'étape 1.

Notez qu'un rapport d'audit de stock a été créé en tant qu'enfant de la période de stock clôturée. Ce rapport d'audit de stock contient un cliché des enregistrements de stock et la quantité physique finale lors de la clôture de la période de stock. Ce rapport ainsi que les enregistrements associés sont verrouillés, ils ne peuvent pas être modifiés et demeurent en tant que piste d'audit historique pour l'administrateur des échantillons.

Rapprochement d'une période de stock

Les commerciaux sont invités à rapprocher leurs échantillons au moins une fois par an. Vous pouvez lancer les rapprochements à différentes périodes de l'année, mais uniquement dans des périodes de stock qui ont été clôturées. Toutes les transactions associées à une période de stock doivent être terminées pour permettre le rapprochement complet de la période de stock.

Le rapprochement d'une période de stock constitue l'étape finale du [processus de rapprochement de stock](#) (voir "[Procédure de rapprochement du stock](#)" page 514).

Avant de commencer. Pour rapprocher une période de stock, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour rapprocher une période de stock

- 1 Dans la page Période de stock - Liste, explorez le champ Date de début pour ouvrir l'enregistrement de période de stock à rapprocher.

La période de stock que vous ouvrez doit être clôturée. Vous ne pouvez rapprocher une période que s'il n'existe aucune différence entre la quantité physique et le montant calculé par Oracle CRM On Demand et si la période de stock ne contient aucune transaction en attente.

- 2 Cliquez sur Rapprocher.

Un message d'erreur s'affiche si l'une des conditions suivantes est vérifiée :

- Des transactions associées à la période de stock ont le statut En cours.
- Des périodes de stock précédentes sont encore ouvertes.
- L'écart n'est pas compris dans la limite autorisée qui est actuellement égale à zéro.

- 3 Revenez à la page Période de stock - Liste, puis ouvrez l'enregistrement de période de stock que vous aviez ouvert à l'étape 1. Si le rapprochement a réussi, l'indicateur Rapproché est sélectionné.

REMARQUE : Les utilisateurs finaux doivent créer des transactions de transfert pour les échantillons transférés vers un autre commercial ou retournés aux sièges sociaux pour la période précédant le rapprochement. De même, les utilisateurs mobiles doivent synchroniser leur base de données locale avec la base de données du serveur avant de soumettre un inventaire. Cette synchronisation est importante s'ils enregistrent des échantillons reçus pendant une période précédente ou s'ils enregistrent des échantillons reçus dans une période non encore active.

Champs de période de stock

Utilisez la page Période de stock - Modification pour ajouter une période de stock ou mettre à jour les détails d'une période de stock existante. Cette page contient l'intégralité des champs disponibles pour une période de stock.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier des périodes de stock dans les pages Période de stock - Liste et Période de stock - Détail. Pour plus d'informations sur la mise à jour des enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après fournit des informations complémentaires sur certains champs de période de stock. La plupart de ces champs sont en lecture seule pour les commerciaux, mais sont modifiables pour les

administrateurs d'échantillons. Les champs Actif et Rapproché sont automatiquement définis par Oracle CRM On Demand selon qu'il s'agit d'une période de stock clôturée ou rapprochée.

Champ	Description
Date de début	Date de début de la période de stock.
Date de fin	Date d'expiration de la période de stock.
Actif	<p>Cette case à cocher est automatiquement activée/désactivée par Oracle CRM On Demand et indique si la période de stock est active ou clôturée.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si elle est activée, la période de stock est active. Tous les échantillons offerts et les articles promotionnels en cours utilisent cette période de stock. ■ Si elle est désactivée, la période de stock est terminée ou a été clôturée, et elle est inactive. <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Clôture d'une période de stock (page 508).</p>
Titulaire	Titulaire de la période de stock.
Création	Date de création et utilisateur ayant créé la période de stock.
Modification	Date de création et utilisateur ayant modifié pour la dernière fois la période de stock.
Rapprochée	<p>Cette case à cocher est automatiquement activée/désactivée par Oracle CRM On Demand. Elle indique si la procédure de rapprochement a réussi ou échoué pour cette période de stock.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si elle est activée, la période de stock a été entièrement rapprochée et ne présente aucun écart. Cette période est donc clôturée et inactive. ■ Si elle est désactivée, le rapprochement de la période de stock a échoué. <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Rapprochement d'une période de stock (page 509).</p>

Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les périodes de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Période de stock](#) (page 501)
- [Gestion des périodes de stock](#) (page 504)
- [Utilisation de la page d'accueil Période de stock](#) (page 502)

Stock d'échantillons

Utilisez les pages Stock d'échantillons pour créer, mettre à jour et suivre les enregistrements de stock d'échantillons.

Un enregistrement de *stock d'échantillons* fournit des informations au commercial sur le produit appartenant à la catégorie de qualification pour le traitement des échantillons offerts. L'administrateur des échantillons approuve le produit et en affecte une certaine quantité au commercial. Ce dernier peut conserver les échantillons jusqu'à ce qu'il soit en mesure de les distribuer à un médecin, à une clinique ou à un hôpital valide. Un enregistrement de stock d'échantillons peut être défini au niveau du produit ou du lot d'échantillons. Les règles concernant les quantités pouvant être distribuées à un interlocuteur sont stockées dans l'enregistrement d'allocation lié à l'échantillon de produit. L'enregistrement d'allocation et l'enregistrement de stock d'échantillons permettent le suivi du processus d'une visite commerciale et de la distribution d'échantillons ou d'articles promotionnels.

A propos du processus de suivi des enregistrements de stock d'échantillons

Lorsque les administrateurs d'échantillons expédient des échantillons aux utilisateurs finaux présents sur le terrain, les commerciaux doivent accuser réception du stock d'échantillons. Ainsi, ils doivent recevoir physiquement le stock d'échantillons, le comptabiliser et accuser réception de la quantité reçue. Cela constitue le point de départ de la procédure de suivi du stock d'échantillons qui se termine par un rapprochement du stock à la fin de la période de stock.

Au cours de la période de stock, l'administrateur des échantillons peut envoyer au commercial des demandes d'audits de stock. Le commercial utilise ensuite les enregistrements de stock d'échantillons pour générer un rapport d'audit de stock. A la fin de cette période, le stock est recensé et géré dans l'enregistrement de stock d'échantillons et le stock restant est copié dans la nouvelle période de stock. Le rapprochement de la période de stock permet de confirmer que le stock correspond aux résultats obtenus par le traitement des enregistrements de transaction des produits. Tous les enregistrements doivent correspondre pour que la période de stock soit considérée comme *rapprochée*.

Gestion du stock d'échantillons

Pour des procédures pas à pas de gestion du stock d'échantillons, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Calcul du total en cours du stock d'échantillons](#) (page 513)
- [Accusé de réception du stock d'échantillons](#) (page 514)
- [Procédure de rapprochement du stock](#) (page 514)
- [Ajout d'un stock d'échantillons à une période de stock](#) (page 505)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les stocks d'échantillons, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Stock d'échantillons](#) (page 511)
- [Champs de stock d'échantillons](#) (page 515)

Calcul du total en cours du stock d'échantillons

Au début d'une période de stock, un commercial peut détenir une *quantité n* du *produit x*. Au cours de la période de stock, le commercial procède à diverses tâches de transaction (par exemple : transferts entrants, transferts sortants, remises d'échantillons, ajustements et accusés de réception. Au début et à la fin de chaque tâche de transaction, Oracle CRM On Demand met à jour la quantité en cours du produit x.

En fonction de l'activité de la transaction d'échantillon, Oracle CRM On Demand consigne le total en cours de tous les produits en calculant le *solde représentatif du stock*. A cet effet, Oracle CRM On Demand extrait la quantité du produit x au début de chaque période de stock et procède comme suit :

- Il ajoute des accusés d'expédition.
- Il ajoute des transactions d'échantillon du type Transfert entrant.
- Il soustrait des transactions d'échantillon du type Transfert sortant.
- Il soustrait des transactions d'échantillon du type Déboursement (remise de transaction d'échantillon).
- Il soustrait des transactions d'échantillon du type Retour.
- Il ajoute ou soustrait des transactions d'échantillon en fonction du type Ajustement de stock et de la valeur contenue dans le champ Quantité. Un nombre négatif est acceptable pour indiquer une perte, un vol ou une erreur humaine.

Avant de commencer. Pour afficher le total en cours du stock d'échantillons, le champ Quantité système doit apparaître sur les pages Stock d'échantillons - Détails et Stock d'échantillons - Modification. Par défaut, le champ Quantité système ne s'affiche pas ; contactez l'administrateur d'échantillons pour configurer les champs des pages de stock d'échantillons. Pour plus d'informations sur la gestion des champs, reportez-vous à la rubrique [Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement](#) (page 1152).

Pour afficher la dernière quantité physique

- 1 Dans la page Période de stock - Liste, explorez le champ Date de début pour ouvrir l'enregistrement de période de stock de votre choix.
- 2 Dans la page Période de stock - Détails, accédez à la section Stock d'échantillons.
Pour chaque ligne détail du stock d'échantillons, la valeur du champ Dernière quantité physique indique la quantité du stock au moment de la dernière exécution du rapport d'audit de stock. Le champ Quantité système indique la quantité initiale d'échantillons transférés par le siège aux

commerciaux. Pour plus d'informations sur les champs de cette page, reportez-vous à la rubrique [Champs de stock d'échantillons](#) (page 515).

Accusé de réception du stock d'échantillons

Lorsque l'administrateur d'échantillons expédie des échantillons aux utilisateurs finaux présents sur le terrain, que les utilisateurs finaux échangent leurs échantillons ou qu'ils renvoient des échantillons au siège, les destinataires de ces transactions doivent accuser réception du stock d'échantillons. Ainsi, ils doivent recevoir physiquement le stock d'échantillons, le comptabiliser et accuser réception de la quantité reçue. Cela constitue le point de départ du suivi du stock d'échantillons qui se termine par un rapprochement du stock d'échantillons à la fin de la période.

Samples Management d'Oracle CRM On Demand prend en charge le mouvement électronique du stock d'échantillons via le processus de [création d'un transfert d'échantillons](#) (page 525). Les échantillons sont acheminés vers un destinataire qui doit en accuser réception pour que Oracle CRM On Demand puisse transférer le nouveau stock dans la période de stock active du destinataire.

Les utilisateurs finaux peuvent accuser réception de la totalité ou d'une partie des échantillons transférés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Accusé de réception de la totalité d'un transfert d'échantillons](#) (page 526)
- [Accusé de réception d'une partie d'un transfert d'échantillons](#) (page 527)

Avant de commencer. Pour pouvoir accuser réception du stock d'échantillons, vous devez avoir un rôle utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

REMARQUE : Lors de l'accusé de réception du stock d'échantillons, si l'utilisateur final ne détient pas déjà des enregistrements correspondants au produit échantillon, au lot d'échantillons ou à la période de stock associés au stock d'échantillons en cours de transfert, alors Oracle CRM On Demand crée ces enregistrements en conséquence.

Procédure de rapprochement du stock

Cette rubrique explique comment rapprocher le stock.

Avant de commencer. Procédez comme suit :

- Votre rôle d'utilisateur doit inclure les droits Activer les opérations d'échantillon de base et Activer l'ajustement des échantillons.
- Conditions requises à respecter :
 - **Vérifiez que les périodes de stock précédentes ont été rapprochées.** Les utilisateurs doivent rapprocher les périodes de stock précédentes dans l'ordre chronologique. Ne vous préoccupez de ce point que si la configuration de la société autorise plusieurs périodes inactives non rapprochées.
 - **Accusez réception des transferts de stock.** Les utilisateurs doivent accuser réception de toutes les expéditions d'échantillons de stock reçus.
 - **Créez des transactions de transfert pour les échantillons transférés.** Les utilisateurs doivent créer des transactions de transfert pour tous les échantillons transférés à un autre commercial ou renvoyés au siège social.
 - **Les utilisateurs nomades doivent se synchroniser sur la base de données du serveur.** Les utilisateurs nomades doivent synchroniser leur base de données locale sur la base de données du

serveur avant d'envoyer un inventaire. Ce point est important s'ils enregistrent les échantillons reçus au cours d'une période précédente.

Restrictions qui s'appliquent lors du rapprochement du stock

Notez les restrictions suivantes :

- La quantité d'échantillons transférés et reçus n'est pas prise en compte dans la gestion de stock tant que les enregistrements correspondants n'ont pas été soumis.
- Il est impossible de rapprocher une période de stock s'il existe des différences entre la quantité physique et la quantité électronique du stock. Si une différence existe, elle doit être corrigée pour qu'un utilisateur puisse rapprocher la période.

Pour rapprocher le stock, effectuez les tâches suivantes :

- 1 [Clôture d'une période de stock](#) (page 508)
- 2 [Correction des différences entre les quantités physiques et électroniques](#) (page 532)
- 3 [Rapprochement d'une période de stock](#) (page 509)

Champs de stock d'échantillons

La page Stock d'échantillons - Modification vous permet d'ajouter un nouvel enregistrement de stock d'échantillons à une période de stock ou de mettre à jour les détails relatifs à un enregistrement de stock d'échantillons existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un stock d'échantillons.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier un stock d'échantillons dans les pages Stock d'échantillons - Liste et Stock d'échantillons - Détail. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après contient des informations supplémentaires sur certains champs de stock d'échantillons.

Champ	Description
Echantillon	Produit associé à cet enregistrement de stock d'échantillons. REMARQUE : Lorsque vous créez un nouvel enregistrement de stock d'échantillons, seuls les produits appartenant à la catégorie Echantillons (c'est-à-dire les produits de type Echantillons offerts) peuvent être entrés dans ce champ.
N° de lot	Numéro de lot associé à l'échantillon de produit sélectionné. Ce champ est facultatif. REMARQUE : Lors de l'ajout ou de la mise à jour d'un enregistrement de stock d'échantillons, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un lot d'échantillons. Seuls les lots d'échantillons suivis par numéro de lot dans le

Champ	Description
	stock (c'est-à-dire les lots d'échantillons pour lesquels la case Stock par lot est cochée) sont disponibles pour la sélection. Pour plus d'informations sur les lots d'échantillons, reportez-vous aux rubriques Lots d'échantillons (page 551) et Champs de lot d'échantillons (page 554).
Solde d'ouverture	Quantité initiale reçue du siège au début de la période de stock.
Dernière quantité physique	Quantité de stock enregistrée lors du dernier rapport d'audit de stock.
Quantité physique	Quantité physique du solde disponible. Le commercial entre cette valeur. REMARQUE : Il s'agit du seul champ pouvant être modifié par le commercial.
Quantité système	La quantité initiale transférée aux commerciaux par le siège. Pour plus d'informations sur l'affichage du total en cours du stock d'échantillons, reportez-vous à la rubrique Calcul du total en cours du stock d'échantillons (page 513). REMARQUE : Par défaut, le champ Quantité système ne s'affiche pas sur les pages Stock d'échantillons - Détails et Stock d'échantillons - Modification ; contactez l'administrateur d'échantillons pour configurer les champs des pages de stock d'échantillons.
Différence	Différence entre la valeur du champ Quantité physique et celle du champ Dernière quantité physique. Oracle CRM On Demand renseigne automatiquement ce champ lorsqu'une période de stock est clôturée. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Clôture d'une période de stock (page 508).
N° lot : Date d'expiration	Date à laquelle l'échantillon arrive à expiration. Cette date s'applique si un lot d'échantillons est utilisé pour suivre les enregistrements de stock d'échantillons.
N° lot : Date limite	Date calculée à laquelle l'échantillon arrive à expiration. La formule de calcul de la date limite du numéro de lot est la suivante : date d'expiration - nombre de jours avant expiration = date limite.
Création	Utilisateur ayant créé cet enregistrement de stock d'échantillons, ainsi que la date et l'horodatage de cette opération.
Modification	Utilisateur ayant modifié cet enregistrement de stock d'échantillons pour la dernière fois, ainsi que la date et l'horodatage de cette opération.

Informations connexes

Pour des informations connexes sur les stocks d'échantillons, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Stock d'échantillons](#) (page 511)
- [Gestion du stock d'échantillons](#) (page 512)

- [Ajout d'un stock d'échantillons à une période de stock](#) (page 505)

Rapport d'audit du stock

Utilisez les pages Rapports d'audit du stock pour créer et suivre les rapports d'audit du stock.

Un *rapport d'audit de stock* est généré par Oracle CRM On Demand lorsqu'un commercial crée un inventaire provisoire ou final pour la période de stock. Les administrateurs et les commerciaux peuvent afficher les gestions de stock précédemment soumises (périodes de clôture provisoires et finales) sur la page Rapport d'audit de stock - Liste.

Le rapport d'audit de stock est un outil utile pour les administrateurs de conformité d'échantillon pour vérifier que les échantillons sont distribués de manière appropriée par les commerciaux. Les rapports d'audit de stock permettent aux administrateurs de conformité de respecter certaines réglementations au cours de l'année. Une fois le rapport d'audit de stock créé, vous ne pouvez pas le modifier.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations du rapport d'audit de stock, il est possible que l'onglet Rapport d'audit de stock soit exclu de votre configuration.

Gestion des rapports d'audit de stock

Pour consulter les procédures pas à pas de gestion des rapports d'audit de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Demande d'un inventaire provisoire](#) (page 508). Un inventaire provisoire consiste à gérer le stock et à générer un rapport d'audit de stock.
- [Clôture d'une période de stock](#) (page 508). Les utilisateurs finaux doivent compter et consigner la quantité physique finale de chaque échantillon, puis soumettre le rapport d'audit final. La clôture d'une période de stock déclenche automatiquement la création du rapport d'audit de stock final.

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 110)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour consulter des informations connexes sur les rapports d'audit de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Rapport d'audit du stock](#) (page 517)
- [Champs du rapport d'audit du stock](#) (page 518)
- [Création d'un rapport d'audit de stock pour une période de stock](#) (page 507)

Champs du rapport d'audit du stock


Utilisez la page Rapport d'audit de stock - Liste pour afficher les enregistrements du rapport d'audit de stock. Une fois ce rapport créé ou généré, vous ne pouvez plus le modifier.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant fournit des informations supplémentaires sur certains des champs relatifs au rapport d'audit du stock.

Champ	Description
Informations importantes sur le rapport d'audit du stock	
Type	<p>Type du rapport d'audit de stock, qui peut être l'un des types suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Gestion de stock de clôture. Ce type de rapport d'audit du stock clôture une période de stock en comptant et en consignait la quantité physique finale de chaque échantillon. Vous ne pouvez clôturer que des périodes de stock actives (pour plus d'informations, voir la rubrique Clôture d'une période de stock (page 508)). ■ Gestion de stock provisoire. Ce type de rapport d'audit du stock inventorie à tout moment le stock physique pendant la période de stock active non rapprochée. Seules les périodes de stock actives sont prises en compte lorsque vous demandez un inventaire provisoire (pour plus d'informations, voir la rubrique Demande d'un inventaire provisoire (page 508)).
Statut	<p>Le statut du rapport d'audit de stock décrit l'état de l'enregistrement. Il peut avoir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ En cours. Etat initial d'un rapport d'audit du stock. ■ Soumis. Le rapport d'audit du stock a été examiné par le commercial et soumis au responsable de ce dernier pour approbation. ■ Rejeté. Le rapport d'audit du stock a été examiné par le responsable du commercial et a été rejeté parce qu'il est incomplet ou inexact. ■ Approuvé. Le rapport d'audit de stock a été examiné par le responsable du commercial et a été accepté comme inventaire valide.

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Annulé. Le rapport d'audit du stock n'a pas suivi la procédure d'approbation et a été annulé.
Motif	<p>Le motif du rapport d'audit de stock est requis. Il peut avoir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Annuel. Sélectionnez cette option si vous générez un stock provisoire standard pour l'année passée. ■ Annuel - Liquidation. Sélectionnez cette option si vous générez le stock de clôture standard pour l'année. ■ Pour une raison donnée. Sélectionnez cette option si vous générez un stock provisoire ad hoc demandé par l'administrateur d'échantillons. ■ Pour raison - Liquidation. Sélectionnez cette option si l'administrateur d'échantillons vous demande de générer un stock de clôture en dehors de la période de stock attendue. ■ Spécial - Provisoire. Sélectionnez cette option si l'administrateur d'échantillons vous demande de générer un rapport d'audit du stock ad hoc. ■ Hebdomadaire - Provisoire. Sélectionnez cette option si vous générez un stock provisoire pour la semaine passée. ■ Mensuel - Provisoire. Sélectionnez cette option si vous générez un stock provisoire pour le mois passé. ■ Fin - Liquidation. Sélectionnez cette option si le commercial a été licencié et qu'une partie indépendante est chargée d'inventorier le stock restant.
Commentaires	Commentaires supplémentaires entrés au sujet du rapport d'audit du stock.
Date de déclaration	Date de génération du rapport.
Date de fin	Date à laquelle le rapport a reçu une approbation finale.

Champ	Description
Pièce jointe	<p>Si ce champ est visible sur la page, vous pouvez joindre un fichier au rapport d'audit du stock. Le champ affiche initialement une icône représentant un trombone dans la page de modification de l'enregistrement :</p>  <p>Vous pouvez joindre un fichier au rapport d'audit du stock en cliquant sur l'icône représentant un trombone dans la page de modification de l'enregistrement puis en sélectionnant le fichier que vous souhaitez télécharger.</p> <p>Après le téléchargement du fichier et la sauvegarde de l'enregistrement, le champ de pièce jointe de la page des détails de l'enregistrement affiche le nom et la taille du fichier en pièce jointe. Dans la page de modification de l'enregistrement, le champ affiche également l'icône représentant un trombone ainsi qu'une icône en forme de croix qui peut être utilisée pour supprimer le fichier.</p> <p>Vous ne pouvez joindre qu'un seul fichier à chaque enregistrement de rapport d'audit du stock.</p> <p>Pour obtenir des instructions sur l'ajout de fichiers à des enregistrements via le champ de pièce jointe et pour obtenir des informations sur les restrictions concernant les types et les tailles des fichiers, voir Ajouter des fichiers aux enregistrements via les champs de pièce jointe (voir "Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements" page 110).</p>
Informations importantes sur les périodes de stock	
Période de stock	Période de stock à laquelle le rapport d'audit est associé.
Titulaire	Commercial qui exécute le rapport d'audit du stock et qui possède les enregistrements de stock.
Création	Utilisateur ayant généré le rapport, ainsi que la date et l'heure auxquelles cela a eu lieu.
Modification	Utilisateur ayant approuvé ou rejeté le rapport, ainsi que la date et l'heure auxquelles cela a eu lieu.

Rubriques connexes

Pour consulter des informations connexes sur les rapports d'audit de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Rapport d'audit du stock](#) (page 517)
- [Gestion des rapports d'audit du stock](#) (voir "Gestion des rapports d'audit de stock" page 517)
- [Création d'un rapport d'audit du stock pour une période de stock](#) (voir "Création d'un rapport d'audit de stock pour une période de stock" page 507)

Transactions d'échantillon

Utilisez les pages Transaction d'échantillon pour créer, mettre à jour et suivre les transactions d'échantillon et les éléments de transaction associés aux échantillons.

Une *transaction d'échantillon* est un enregistrement correspondant à un transfert, une réception, une remise d'échantillon ou un ajustement de stock. Oracle CRM On Demand affecte à chaque enregistrement de transaction d'échantillon un identifiant unique à des fins de suivi. Vous créez une transaction d'échantillon afin que tous les mouvements d'échantillons et d'articles en promotion puissent être signalés et rapprochés à la fin d'une période de stock, et qu'un inventaire en cours des produits puisse être effectué pendant une période de stock. Chaque enregistrement de transaction d'échantillon représente une transaction composée d'une ou plusieurs lignes détail (éléments de transaction). Les transactions sont associées à la période de stock appropriée en fonction de la date où elles ont eu lieu. Toute activité de remise d'échantillon ou d'article en promotion génère une transaction de déboursement (transaction de remise d'échantillon). Le transfert du stock depuis et vers le siège social et les commerciaux génère deux enregistrements de transaction :

- un premier pour le *transfert sortant*, pour l'entité qui envoie l'échantillon ;
- un second pour le *transfert entrant*, pour l'entité qui reçoit l'échantillon.

Des transactions d'ajustement peuvent être créées par les commerciaux ou le siège social pour prendre en compte les différences de stock dues à des éléments perdus, volés, retournés ou trouvés ou à des erreurs humaines. Lorsqu'une transaction d'échantillon a le statut Soumis, il est impossible de modifier les informations la concernant. Si une modification est nécessaire, vous devez générer un nouvel ajustement de transaction.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les transactions d'échantillon, il est possible que l'onglet Transaction d'échantillon soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon

La page d'accueil Transaction d'échantillon constitue le point de départ pour la gestion des transactions d'échantillon.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de la page Transaction d'échantillon. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page ou en supprimer.

Avant de commencer. Pour utiliser les transactions d'échantillon, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut les privilèges Activer les opérations d'échantillon de base et Activer l'ajustement des échantillons.

Création d'une transaction d'échantillon

Vous pouvez créer une transaction d'échantillon en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Transactions d'échantillon récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs des transactions d'échantillon](#) (page 537).

Vous pouvez créer les types de transactions d'échantillon suivants :

- **Transactions de type Envoyé.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création d'un transfert d'échantillons](#) (page 525).
- **Transactions d'ajustement.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajustement des transactions d'échantillon](#) (page 528).
- **Transactions perdues ou trouvées.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création de transactions d'échantillon perdu ou trouvé](#) (page 530).

Vous ne pouvez pas créer les types de transactions d'échantillon suivants car Oracle CRM On Demand les génère automatiquement lorsque les commerciaux offrent des échantillons au cours des visites commerciales :

- **Transactions de déboursement.** Vous pouvez voir les transactions de déboursement. Si vous devez effectuer des modifications à une transaction de déboursement, vous devez créer une transaction d'ajustement de stock. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Affichage des transactions de déboursement](#) (page 530).
- **Transactions de type Reçu.** Les utilisateurs finaux doivent accuser réception des échantillons. Si un commercial reçoit une quantité d'échantillons différente de la quantité envoyée, une transaction d'ajustement de stock doit être créée pour enregistrer la différence. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Accusé de réception du stock d'échantillons](#) (page 514).

Utilisation des listes de transactions d'échantillon

La section des listes de transactions d'échantillon répertorie plusieurs listes filtrées. Celles-ci sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements qui permettent de limiter le nombre d'enregistrements à utiliser simultanément. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes standard de transactions d'échantillon.

Liste des transactions d'échantillon	Filtres
Toutes les transactions d'échantillon	Toutes les transactions d'échantillon auxquelles vous pouvez accéder, quel que soit le titulaire de la transaction d'échantillon.
Transactions d'ajustement	Toutes les transactions d'échantillon où figure votre nom dans le champ Titulaire avec le type Ajustement de stock.
Transactions de déboursement	Toutes les transactions d'échantillon où figure votre nom dans le champ Titulaire avec le type Déboursement.
Transactions de type Avec des différences	Toutes les transactions d'échantillon où figure votre nom dans le champ Titulaire avec le statut Traité avec des différences.
Transactions de type Perdu	Toutes les transactions d'échantillon où figure votre nom dans le champ Titulaire avec le type Ajustement de stock et le motif de perte.
Transactions de type Reçu	Toutes les transactions d'échantillon où figure votre nom dans le champ Titulaire avec le type Transfert entrant.

Liste des transactions d'échantillon	Filtres
Transactions d'échantillon récemment modifiées	Toutes les transactions d'échantillon où votre nom figure dans le champ Titulaire, triées par date de modification.
Transactions de type Envoyé	Toutes les transactions d'échantillon où figure votre nom dans le champ Titulaire avec le type Transfert sortant.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des transactions d'échantillon récentes

La section Transactions d'échantillon récemment modifiées affiche les dernières transactions d'échantillon modifiées. Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

Ajout de sections à la page d'accueil Transaction d'échantillon

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes ou une partie d'entre elles à votre page d'accueil Transaction d'échantillon :

- Transactions d'échantillon récemment créées
- Transactions d'échantillon récemment modifiées
- Mes transactions d'échantillon récemment créées
- Mes transactions d'échantillon récemment modifiées

Pour ajouter des sections à votre page d'accueil Transaction d'échantillon

- 1 Dans la page d'accueil Transaction d'échantillon, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page d'accueil Transaction d'échantillon - Mise en page, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans la page. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les transactions d'échantillon, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Transactions d'échantillon](#) (page 521)
- [Champs des transactions d'échantillon](#) (page 537)

- [Gestion des transactions d'échantillon](#) (page 524)

Gestion des transactions d'échantillon

Pour consulter les procédures pas à pas de gestion de transactions d'échantillon, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'un transfert d'échantillons](#) (page 525)
- [Accusé de réception de la totalité d'un transfert d'échantillons](#) (page 526)
- [Accusé de réception d'une partie d'un transfert d'échantillons](#) (page 527)
- [Ajustement des transactions d'échantillon](#) (page 528)
- [Création de transactions d'échantillon perdu ou trouvé](#) (page 530)
- [Affichage des transactions de déboursement](#) (page 530)
- [Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon](#) (page 531)
- [Correction des différences entre les quantités physiques et électroniques](#) (page 532)
- [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale](#) (page 532)
- [Vérification des signatures électroniques](#) (page 535)
- [Surveillance des activités d'échantillon](#) (page 536)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 110)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

- [Transactions d'échantillon](#) (page 521)
- [Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon](#) (page 521)
- [Champs des transactions d'échantillon](#) (page 537)

- [Champs d'élément de transaction](#) (page 543)

Création d'un transfert d'échantillons

Un *transfert d'échantillons* est une transaction de type Transfert sortant ou Retour. Vous pouvez créer un transfert d'échantillons à chaque fois que des échantillons de produits sont échangés au sein de votre société. Cette procédure peut être utilisée par :

- un administrateur d'échantillons pour expédier des échantillons aux utilisateurs finaux présents sur le terrain ;
- des utilisateurs finaux pour échanger des échantillons entre eux ;
- des utilisateurs finaux pour renvoyer des échantillons au siège.

Après qu'un transfert d'échantillons a été soumis dans Oracle CRM On Demand, le destinataire reçoit un transfert d'échantillons de type Transfert entrant. Après que le destinataire a accusé réception de la transaction, Oracle CRM On Demand entre le nouveau stock dans la gestion de stock et diminue le nombre d'articles stockés dans les enregistrements de stock de l'expéditeur.

Avant de commencer. Pour pouvoir créer un transfert d'échantillons, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour créer un transfert sortant ou un enregistrement de retour

- 1 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, cliquez sur Nouvelle.
- 2 Dans la page Transaction d'échantillon - Modification, indiquez Transfert sortant ou Retour comme type de transaction :
 - **Transfert sortant.** Indique que vous transférez des échantillons à un autre utilisateur.
 - **Retour.** Indique que vous renvoyez des échantillons au siège. En règle générale, les échantillons sont renvoyés lorsqu'ils sont arrivés à expiration ou lorsqu'il s'agit de produits endommagés destinés à être détruits.
- 3 Attribuez la valeur En cours au statut.
- 4 Entrez le nom de la personne qui recevra l'échantillon dans le champ Transférer à.
- 5 Renseignez les autres champs de la page Transaction d'échantillon - Modification, en fonction de vos besoins, (pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Champs des transactions d'échantillon](#) (page 537)), puis cliquez sur Enregistrer.
- 6 Ajoutez au moins une ligne détail Élément de transaction, comme décrit dans la rubrique [Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon](#) (page 531).
- 7 Ajoutez ou modifiez les livres associés à l'enregistrement, selon les besoins.
- 8 Cliquez sur Soumettre.

Si aucune erreur n'est générée, ce nouvel enregistrement de transfert sortant ou de transaction de retour prend le statut En transit, et Oracle CRM On Demand crée automatiquement un nouvel enregistrement de transaction de réception avec Transfert entrant comme type de transaction et En transit comme statut.

Toute information sur les livres relative à la transaction de transfert ou de retour est copiée dans la nouvelle transaction destinataire.

Le nouvel enregistrement de transaction de réception hérite de toutes les lignes détails Elément de transaction de l'enregistrement de transfert sortant ou de transaction de retour.

Accusé de réception de la totalité d'un transfert d'échantillons

Oracle CRM On Demand prend en charge le mouvement électronique du stock d'échantillons. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création d'un transfert d'échantillons](#) (page 525). Les échantillons sont acheminés vers un destinataire qui doit en accuser réception pour que Oracle CRM On Demand puisse transférer le nouveau stock dans la période de stock active du destinataire.

Les utilisateurs finaux peuvent accuser réception de la totalité d'un transfert d'échantillons, comme décrit ci-dessous, ou d'une partie d'un transfert d'échantillons, comme décrit dans la rubrique [Accusé de réception d'une partie d'un transfert d'échantillons](#) (page 527).

Lors d'un accusé de réception faisant suite à un transfert d'échantillons, si l'utilisateur final ne détient pas déjà des enregistrements correspondants au produit échantillon, au lot d'échantillons ou à la période de stock associés au stock d'échantillons en cours de transfert, alors Oracle CRM On Demand crée ces enregistrements en conséquence.

Avant de commencer. Pour pouvoir accuser réception d'un transfert d'échantillons, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour accuser réception de la totalité d'un transfert d'échantillons

1 Dans la page d'accueil Transaction d'échantillon, cliquez sur Transactions de type Reçu dans la section de la liste des transactions d'échantillon.

2 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, explorez le champ Nom pour ouvrir l'enregistrement de transaction pour lequel vous souhaitez accuser réception.

La transaction que vous ouvrez doit être de type Transfert entrant et avoir un statut En transit.

3 Consultez les détails de la transaction et dans la section Eléments de transaction, entrez des valeurs dans les champs Quantité reçue pour tenir compte de la quantité des échantillons de produits reçus.

Le champ Qté expédiée indique la quantité d'éléments livrés ; ce champ est accessible en lecture seule.

4 Cliquez sur Accuser réception.

S'il n'y a aucune différence entre les quantités reçues et les quantités expédiées, alors le statut de la transaction passe en Traité, et ainsi vous accusez réception de la totalité du transfert d'échantillons.

En cas de différence entre les quantités reçues et les quantités expédiées, vous pouvez soit fermer la transaction avec des différences, soit laisser la transaction ouverte avec le statut Partiellement reçu.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Accusé de réception d'une partie d'un transfert d'échantillons](#) (page 527).

REMARQUE : La quantité des échantillons transférés n'apparaît pas dans le stock de l'utilisateur final tant que ce dernier n'a pas accusé réception des échantillons.

Accusé de réception d'une partie d'un transfert d'échantillons

Oracle CRM On Demand prend en charge le mouvement électronique du stock d'échantillons. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création d'un transfert d'échantillons](#) (page 525). Les échantillons sont acheminés vers un destinataire qui doit en accuser réception pour que Oracle CRM On Demand puisse transférer le nouveau stock dans la période de stock active du destinataire.

Les utilisateurs finaux peuvent accuser réception de la totalité d'un transfert d'échantillons, comme décrit dans la rubrique [Accusé de réception de la totalité d'un transfert d'échantillons](#) (page 526), ou d'une partie d'un transfert d'échantillons, comme décrit ci-dessous.

Lors d'un accusé de réception faisant suite à un transfert d'échantillons, si l'utilisateur final ne détient pas déjà des enregistrements correspondants au produit échantillon, au lot d'échantillons ou à la période de stock associés au stock d'échantillons en cours de transfert, alors Oracle CRM On Demand crée ces enregistrements en conséquence.

Avant de commencer. Pour pouvoir accuser réception d'un transfert d'échantillons, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour accuser réception d'une partie d'un transfert d'échantillons

- 1 Dans la page d'accueil Transaction d'échantillon, cliquez sur Transactions de type Reçu dans la section de la liste des transactions d'échantillon.
- 2 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, explorez le champ Nom pour ouvrir l'enregistrement de transaction pour lequel vous souhaitez accuser réception.
La transaction que vous ouvrez doit être de type Transfert entrant et avoir un statut En transit.
- 3 Consultez les détails de la transaction et dans la section Éléments de transaction, entrez des valeurs dans les champs Quantité reçue pour tenir compte de la quantité des échantillons de produits reçus.
Le champ Qté expédiée indique la quantité d'éléments livrés ; ce champ est accessible en lecture seule.
- 4 Cliquez sur Accuser réception.
S'il existe une différence entre les quantités reçues et les quantités expédiées, alors un message d'erreur indique la différence dans les montants de transfert.
- 5 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur OK pour fermer la transaction avec des différences.
Dans ce cas, une transaction avec des différences est automatiquement générée par Oracle CRM On Demand avec le statut Traité avec des différences.

- Cliquez sur Annuler pour quitter la transaction ouverte avec le statut Partiellement reçu.

S'il n'y a aucune différence entre les quantités reçues et les quantités expédiées, alors le statut de la transaction passe en Traité, et ainsi vous accusez réception de la totalité du transfert d'échantillons.

REMARQUE : La quantité des échantillons transférés n'apparaît pas dans le stock de l'utilisateur final tant que ce dernier n'a pas accusé réception des échantillons.

Ajustement des transactions d'échantillon

Les commerciaux doivent suivre le stock et s'assurer que chaque échantillon est pris en compte lors du rapprochement. La fonction d'ajustement permet aux administrateurs d'échantillons et aux utilisateurs finaux d'ajuster les quantités d'échantillons en stock en ajustant les transactions d'échantillon passées (déjà traitées). Les motifs d'ajustement des transactions d'échantillon passées sont généralement les suivants : perte ou vol du produit, erreurs de comptage ou de saisie de données. Vous pouvez ajouter des produits ou ajuster des quantités pour n'importe quel type de transaction d'échantillon (transfert, perte, vol, réception ou remise de transaction d'échantillon, déboursement, etc.). Utilisez des ajustements pour rapprocher la quantité initiale de l'enregistrement de l'administrateur d'échantillons de la quantité existant lorsque le commercial évalue le stock physique.

Vous pouvez ajuster toute transaction de tout type ayant le statut Traité. Une fois qu'une transaction a été traitée, vous ne pouvez plus l'ajuster. Vous devez créer un enregistrement d'ajustement de stock. Pour plus d'informations, voir :

- [Correction d'un enregistrement d'ajustement de stock existant](#) (page 528)
- [Création d'un enregistrement d'ajustement de stock](#) (page 529)

Avant de commencer. Pour créer des ajustements (transactions d'échantillon du type Ajustement de stock), vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut les privilèges Activer les opérations d'échantillon de base et Activer l'ajustement des échantillons.

Correction d'un enregistrement d'ajustement de stock existant

Vous pouvez ajuster toute transaction de tout type ayant le statut Traité. Une fois qu'une transaction a été traitée, vous ne pouvez plus l'ajuster. Vous devez créer un nouvel enregistrement d'ajustement, voir [Création d'un enregistrement d'ajustement de stock](#) (page 529).

Avant de commencer. Pour pouvoir corriger des enregistrements d'ajustement de stock existants, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut les privilèges Activer les opérations d'échantillon de base et Activer l'ajustement des échantillons.

Pour rectifier un enregistrement d'ajustement de stock existant

- 1 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, ouvrez une transaction de type Ajustement de stock ayant le statut Traité.
- 2 Ajoutez ou modifiez les livres associés à l'enregistrement, selon les besoins.
- 3 Cliquez sur Ajuster.

Cette étape permet de créer une transaction de type Ajustement de stock ayant le statut En cours.

Tous les lignes des éléments de transaction sont copiées dans le nouvel enregistrement. Toute information sur les livres associée à la transaction d'origine est copiée dans la nouvelle transaction.

- 4 Modifiez les informations importantes sur la transaction selon vos besoins.

Pour plus d'informations sur les champs de cette section de la page, reportez-vous à la rubrique [Champs de transaction d'échantillon](#) (voir "[Champs des transactions d'échantillon](#)" page 537).

- 5 Modifiez les éléments de transaction selon vos besoins.

Par exemple, vous pouvez modifier la quantité d'une ligne détail Élément de transaction existante, ajouter une nouvelle ligne détail Élément de transaction ou supprimer cette dernière. Pour plus d'informations sur les champs de cette section de la page, reportez-vous à la rubrique [Champs d'élément de transaction](#) (page 543).

- 6 Cliquez sur Soumettre pour soumettre le nouvel enregistrement de transaction d'ajustement de stock.

Si aucune erreur n'est générée, le statut du nouvel enregistrement de transaction d'ajustement de stock passe à Soumis.

Création d'un enregistrement d'ajustement de stock

Pour résoudre les différences entre quantités physiques et les quantités électroniques du stock, les utilisateurs et les administrateurs d'échantillons doivent créer et soumettre des transactions d'ajustement. Les commerciaux et les administrateurs d'échantillons enregistrent les modifications apportées à leurs transactions d'échantillon en créant de nouveaux enregistrements de transaction d'échantillon de type Ajustement de stock.

Avant de commencer. Pour pouvoir créer des enregistrements d'ajustement de stock existants, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut les privilèges Activer les opérations d'échantillon de base et Activer l'ajustement des échantillons.

Pour créer un nouvel enregistrement d'ajustement de stock

- 1 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, cliquez sur Nouvelle.
- 2 Dans la page Transaction d'échantillon - Modification, indiquez Ajustement de stock comme type de transaction.
- 3 Renseignez le champ Motif en indiquant par exemple, échantillons perdus, échantillons trouvés ou compte initial.
- 4 Renseignez les autres champs de la page Transaction d'échantillon - Modification, en fonction de vos besoins, puis cliquez sur Enregistrer.

Pour plus d'informations sur les champs de cette page, reportez-vous à la rubrique [Champs de transaction d'échantillon](#) (voir "[Champs des transactions d'échantillon](#)" page 537).
- 5 Ajoutez au moins une ligne détail Élément de transaction, comme décrit dans la rubrique [Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon](#) (page 531).
- 6 Cliquez sur Soumettre.

Création de Transactions d'échantillon perdu ou trouvé

Un commercial peut enregistrer des transactions d'échantillon perdu ou trouvé dans leur stock en créant de nouveaux enregistrements de transaction d'échantillon perdu ou trouvé.

Avant de commencer. Pour pouvoir créer des transactions d'échantillon perdu ou trouvé, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut les privilèges Activer les opérations d'échantillon de base et Activer l'ajustement des échantillons.

Pour créer un nouvel enregistrement de transaction d'échantillon perdu ou trouvé

- 1 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, cliquez sur Nouvelle.
- 2 Dans la page Transaction d'échantillon - Modification, indiquez Ajustement de stock comme type de transaction.
- 3 Entrez une raison dans le champ Raison, par exemple : Perdu ou Trouvé.
- 4 Renseignez les autres champs de la page Transaction d'échantillon - Modification, en fonction de vos besoins, puis cliquez sur Enregistrer.

Pour plus d'informations sur les champs de cette page, reportez-vous à la rubrique [Champs de transaction d'échantillon](#) (voir "[Champs des transactions d'échantillon](#)" page 537).

- 5 Ajoutez au moins une ligne détail Élément de transaction.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon](#) (page 531).

- 6 Cliquez sur Soumettre.

Affichage des transactions de déboursement

Les utilisateurs finaux ne peuvent pas créer des transactions de déboursement (offre de transactions d'échantillon). Oracle CRM On Demand les génère automatiquement lorsque les commerciaux offrent des échantillons au cours des visites commerciales.

REMARQUE : Les utilisateurs finaux ne peuvent pas non plus créer des transactions reçues. Oracle CRM On Demand génère automatiquement le transfert dans des transactions chaque fois que des commerciaux retournent des échantillons précédemment remis ou transfèrent des échantillons vers les sièges sociaux ou un autre commercial.

Avant de commencer. Pour afficher les transactions de déboursement, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour consulter les transactions de déboursement

- 1 Dans la page d'accueil Transaction d'échantillon, cliquez sur Transactions de déboursement dans la section de la liste des transactions d'échantillon.

- 2 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, explorez le champ Nom pour ouvrir la transaction de déboursement à consulter.
- 3 Dans la page Transaction d'échantillon - Détails, consultez les sections Informations importantes sur la transaction, Informations importantes sur l'interlocuteur et Informations importantes sur les éléments de transaction.

Pour plus d'informations sur les champs de cette page, reportez-vous à la rubrique [Champs de transaction d'échantillon](#) (voir "[Champs des transactions d'échantillon](#)" page 537).

Les utilisateurs finaux ne peuvent ni mettre à jour ni modifier les informations de cette page. Si vous devez modifier ou corriger une transaction de déboursement, vous devez créer une transaction d'ajustement de stock (reportez-vous à la rubrique [Création d'un enregistrement d'ajustement de stock](#) (page 529)).

REMARQUE : De la même façon, vous pouvez également consulter les transactions reçues en sélectionnant l'option appropriée dans la liste des transactions d'échantillon.

Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon

Utilisez la page Transaction d'échantillon - Modification pour ajouter une ligne détail Élément de transaction ou mettre à jour les détails d'une ligne détail Élément de transaction dans une transaction d'échantillon.

Avant de commencer. Pour pouvoir ajouter des éléments de transaction aux transactions d'échantillon, vous devez avoir un rôle utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour ajouter un élément de transaction à une transaction d'échantillon

- 1 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, explorez le champ Nom pour ouvrir l'enregistrement de transaction de votre choix.
- 2 Dans la page Transaction d'échantillon, cliquez sur Nouveau dans la section Éléments de transaction.
- 3 Dans la page Élément de transaction - Modification, renseignez les champs requis, puis cliquez sur Enregistrer.

Pour plus d'informations sur les champs de cette page, reportez-vous à la rubrique [Champs d'élément de transaction](#) (page 543).

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les éléments de transaction, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Éléments de transaction](#) (page 541)
- [Gestion des éléments de transaction](#) (page 541)
- [Champs d'élément de transaction](#) (page 543)

Correction des différences entre les quantités physiques et électroniques

Pour corriger les différences entre le volume de stock physique et le volume de stock électronique (enregistré par Oracle CRM On Demand lors du transfert des échantillons), les utilisateurs et les administrateurs d'échantillons doivent créer et soumettre des transactions d'ajustement.

La correction des différences entre les quantités physiques et électroniques est également une étape importante dans la [Procédure de rapprochement du stock](#) (page 514).

Avant de commencer. Pour pouvoir corriger les différences entre les quantités physiques et électroniques du stock, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut les privilèges Activer les opérations d'échantillon de base et Activer l'ajustement des échantillons.

Pour effectuer ces corrections, les administrateurs d'échantillons et les commerciaux peuvent utiliser une ou plusieurs des options suivantes :

- Création et soumission d'une transaction d'ajustement des échantillons avec une ou plusieurs lignes détail. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création d'un enregistrement d'ajustement de stock](#) (page 529).
- Ajustement des enregistrements de lignes détail pour les transactions précédemment entrées et n'ayant pas encore été soumises. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Correction d'un enregistrement d'ajustement de stock existant](#) (page 528).

Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale

Lors d'une visite commerciale, les commerciaux prennent des échantillons dans leur stock pour les remettre aux médecins, pharmaciens, cliniques, hôpitaux et autres interlocuteurs du domaine médical. Pour cela, les commerciaux effectuent les opérations suivantes :

- Comptabiliser chaque échantillon remis.
- Vérifier que l'échantillon est approprié au médecin en fonction de sa spécialité.
- Capturer les signatures autorisées pour conclure la transaction.

Seuls les produits catégorisés comme échantillons (produits du type de catégorie Echantillons remis ou Articles promotionnels offerts), alloués et présents dans le stock du commercial peuvent être offerts.

Avant de commencer. Pour remettre des échantillons lors d'une visite commerciale, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour offrir des échantillons lors d'une visite commerciale

- 1 Dans la page d'accueil Interlocuteurs, ouvrez l'interlocuteur auquel vous souhaitez offrir des échantillons.
- 2 Dans la section Visites de la page Détails de l'interlocuteur, cliquez sur Nouvelle visite ou sur Visite automatique pour ajouter une nouvelle ligne détail.
 - Lorsque vous cliquez sur Nouvelle visite, la page Modification des visites s'affiche. C'est là que vous devez entrer manuellement la plupart des informations concernant l'enregistrement de la nouvelle visite.

Veillez à spécifier Visite dans le champ Type, autrement les éléments associées suivants ne seront pas disponibles : Echantillons remis, Articles promotionnels, Présentation produits.

- Lorsque vous cliquez sur Visite automatique, la page Détails des visites s'affiche. C'est à cet emplacement que les champs suivants de l'enregistrement de la nouvelle visite sont automatiquement renseignés.
 - Le champ Statut a une valeur Planifié.
 - Le champ Date de fin a une valeur égale à la Date de fin plus 30 minutes.
 - Le champ Type a une valeur Appel.

3 Dans la page Modification des visites ou dans la page Détails des visites, effectuez les opérations suivantes :

- a** Pour renseigner le nouvel enregistrement de visite avec des informations issues d'un modèle de CR Visite existant, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Modèle de CR Visite et sélectionnez le modèle approprié.
- b** Entrez ou mettez à jour les informations.
Pour plus d'informations sur les champs de la page Modification des visites et de la page Détails des visites, voir la rubrique [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143).
- c** Dans le cas de la page Modification des visites, cliquez sur Enregistrer.

4 Dans la page Détail des visites de la section Echantillons remis, cliquez sur Nouveau.

5 Dans la page de modification des échantillons remis, cliquez sur l'icône Rechercher dans le champ Produit et sélectionnez un produit.

REMARQUE : Seuls les produits de type Echantillons remis (ou Articles promotionnels offerts, s'il s'agit d'offrir des articles promotionnels) qui sont alloués et présents dans le stock du commercial et sont actifs à la date de la visite sont disponibles pour sélection.

6 Cliquez sur l'icône Rechercher dans le champ Numéro de lot, puis sélectionnez le numéro de lot correspondant au produit sélectionné.

REMARQUE : Seuls les lots d'échantillons qui sont suivis par numéro de lot dans le stock (c'est-à-dire les lots d'échantillons pour lesquels la case Stock par lot est cochée) sont disponibles pour sélection. Vous pouvez ignorer cette étape si vous n'utilisez pas les numéros de lot pour effectuer un suivi des échantillons.

7 Entrez la quantité de l'échantillon que vous souhaitez offrir dans le champ Quantité. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Si toutes les conditions suivantes sont vraies lorsque vous cliquez sur Enregistrer, Oracle CRM On Demand génère une transaction de *Déboursement* comportant une ligne détail pour chaque échantillon remis lors de la visite et soumet la transaction de déboursement pour mettre à jour le stock d'échantillons. Si la transaction de déboursement réussit, Oracle CRM On Demand modifie le statut de la visite en Soumise.

- Tous les échantillons existent dans le stock des échantillons pour la période désignée par la date et l'heure de la visite.

- La période durant laquelle les échantillons sont enregistrés est une période non rapprochée. Un message d'erreur s'affiche s'il s'agit d'une période rapprochée.
- Un numéro de lot autorisé est spécifié pour les échantillons remis qui sont suivis grâce aux numéros de lot.
- La valeur saisie pour la quantité ne doit pas être supérieure à la quantité maximale autorisée de produits remis lors d'une visite.
- La quantité maximale autorisée à offrir lors de la période d'allocation n'est pas dépassée lorsque vous saisissez la valeur de la quantité.

REMARQUE : Vous offrez des articles en promotion de la même façon en cliquant sur Nouveau dans la section Articles en promotion de la page Détail des visites. Vous traitez les lignes détails des produits de la même façon en cliquant sur Nouveau dans la section Présentation du produit de la page Détail des visites.

Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les échantillons remis, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Allocations](#) (page 546)
- [Gestion des allocations](#) (page 548)
- [Champs d'allocation](#) (page 549)
- [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143)

A propos des signatures électroniques

Oracle CRM On Demand peut stocker des données de signature de façon sécurisée, au format image, pour des échantillons remis. Les images de signature sont stockées dans Oracle CRM On Demand à l'aide de formats image standard. L'image de signature est une série de coordonnées x et y ou de chaînes qui peuvent être stockées dans la base de données Oracle CRM On Demand.

Une image de signature doit être associée à chaque activité de visite enregistrée pour les échantillons remis au cours d'une visite commerciale. Il incombe au commercial qui remet les échantillons d'obtenir une signature électronique de la personne (ou de la société) qui reçoit ces échantillons. La signature peut être capturée sur papier ou au moyen d'une application externe (telle qu'un périphérique portable mobile), puis téléchargée dans Oracle CRM On Demand via l'interface des services Web. Le commercial doit capturer la signature à la remise des échantillons. Il ne peut pas fournir les échantillons sans capturer une signature du représentant habilité.

Les administrateurs et les utilisateurs autorisés peuvent afficher les images de signature d'échantillon sur la page Signature - Détails, mais ils ne peuvent pas les créer, les mettre à jour ni les supprimer. La page Signature - Détails répertorie les quatre dernières signatures ayant été capturées pour les échantillons remis. Les administrateurs d'échantillons doivent vérifier régulièrement les images de signature sur la page Signature - Détails afin de s'assurer que les signatures collectées auprès de chaque interlocuteur sont cohérentes.

REMARQUE : L'accès à l'image de signature d'échantillon réelle est contrôlée de sorte que seuls les rôles désignés sont autorisés à accéder et à consulter des images de signature d'échantillon. Seuls les rôles dotés du privilège Signature peuvent accéder aux images de signature et les afficher.

Vérification des signatures électroniques

Utilisez la procédure ci-après pour vérifier la signature associée à une activité de visite pour des échantillons remis. Cette procédure suppose que le type d'enregistrement Signature est exposé en tant qu'élément connexe dans la page Détail de visite. Pour plus d'informations sur l'affichage des éléments connexes, voir [Personnalisation de la présentation des éléments connexes](#) (page 1180).

L'accès à l'image de signature d'échantillon réelle est contrôlée de sorte que seuls les rôles désignés sont autorisés à accéder et à consulter des images de signature d'échantillon. Seuls les rôles dotés du privilège Signature peuvent accéder aux images de signature et les afficher.

Pour plus d'informations sur les signatures, reportez-vous à la rubrique [A propos des signatures électroniques](#) (page 534).

Avant de commencer. Pour vérifier des signatures électroniques, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base et, le cas échéant, le privilège Signature.

Pour vérifier des signatures d'échantillon

- 1 Dans la page d'accueil Interlocuteurs, ouvrez l'interlocuteur concerné.
- 2 Dans la page Détails de l'interlocuteur de la section Visites, accédez au champ Objet pour ouvrir l'enregistrement Activité de visite concerné.
- 3 Dans la page Détail des visites de la section Signature, accédez au champ Titre pour ouvrir l'enregistrement de signature d'échantillon à consulter.

REMARQUE : Vous ne pouvez ni modifier un enregistrement de signature existant, ni en créer un nouveau.

- 4 Dans la page Signature - Détails, vous pouvez consulter les détails de la signature.

Le tableau ci-après fournit des informations sur certains champs de la page Signature - Détails.

Champ	Description
En-tête de la signature	<p>Ce champ affiche les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nom de l'interlocuteur. Nom du destinataire des échantillons. ■ Prénom de l'interlocuteur. Prénom du destinataire des échantillons. ■ Date de signature. Date de remise des échantillons. Il s'agit également de la date de capture de la signature autorisée. ■ Adresse. Adresse du destinataire qui reçoit les échantillons. ■ Prénom et nom du commercial. Prénom et nom du commercial qui a remis les échantillons.
Texte d'avis de non-responsabilité	Ce champ affiche le texte d'avis de non-responsabilité associé aux échantillons remis. Vous ne pouvez ni accéder à ce texte ni le modifier.

Champ	Description
Contrôle de signature	<p>Cliquez sur ce bouton pour accéder à l'image de la signature qui affiche les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ID du système de signature d'échantillon. Identifiant unique associé à la signature d'échantillon. ■ ID activité. Identifiant unique de l'enregistrement Activité de visite auquel est associé la signature d'échantillon. ■ Date de la visite. Date de remise des échantillons. Il s'agit également de la date de capture de la signature autorisée. ■ Texte d'avis de non-responsabilité. Texte d'avis de non-responsabilité associé aux échantillons remis. <p>REMARQUE : Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Signature pour que vous puissiez ouvrir et afficher la signature capturée lors de la remise des échantillons. Si vous ne disposez pas de ce privilège, le bouton Contrôle de signature est désactivé.</p>

Surveillance des activités d'échantillon

L'administrateur des échantillons est responsable du stock d'échantillons de la société et vérifie qu'il est conforme à la réglementation en vigueur.

Avant de commencer. Pour surveiller les activités d'échantillon, les responsabilités administratives doivent être attribuées à votre rôle d'utilisateur et celui-ci doit en outre inclure les privilèges suivants :

- Activer les opérations d'échantillon de base
- Activer l'ajustement des échantillons

Pour surveiller les activités d'échantillon, cliquez sur la liste à surveiller dans la section des listes de transactions d'échantillon de la page d'accueil Transaction d'échantillon. Le tableau ci-après décrit la fonction de chaque liste.

Liste des transactions d'échantillon	Filtres
Transactions de déboursement	<p>Affiche tous les échantillons qui ont été soumis et remis.</p> <p>La surveillance de cette liste permet à l'administrateur des échantillons de vérifier tous les échantillons qui ont été remis.</p>
Transactions de type Envoyé	<p>Affiche tous les échantillons qui ont été soumis et transférés.</p> <p>La surveillance de cette liste permet à l'administrateur des échantillons de vérifier tous les échantillons qui ont été retournés ou les expéditions transférées entre les utilisateurs finaux.</p>

Liste des transactions d'échantillon	Filtres
Transactions de type Reçu	<p>Affiche tous les échantillons qui ont été soumis et reçus.</p> <p>La surveillance de cette liste permet à l'administrateur des échantillons de vérifier toutes les expéditions reçues entre les utilisateurs finaux.</p>
Transactions d'ajustement	<p>Affiche toutes les transactions d'ajustement qui ont été soumises.</p> <p>La surveillance de cette liste permet à l'administrateur des échantillons de vérifier tous les types de transaction d'ajustement qui ont été soumis par les utilisateurs finaux et les administrateurs d'échantillons pour rapprocher les différences entre les quantités physiques et les enregistrements dans Oracle CRM On Demand.</p>
Transactions de type Perdu	<p>Affiche tous les échantillons perdus qui ont été soumis en tant qu'ajustements.</p> <p>La surveillance de cette liste permet à l'administrateur des échantillons de vérifier les échantillons qui ont été perdus.</p>

Pour plus d'informations sur l'affichage ou la création de ces listes, reportez-vous aux rubriques [Utilisation des listes](#) (page 77) et [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau.

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Champs des transactions d'échantillon

Utilisez la page Transaction d'échantillon - Modification pour ajouter une transaction d'échantillon ou pour mettre à jour les détails relatifs à une transaction d'échantillon existante ayant le statut En cours. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une transaction d'échantillon.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les transactions d'échantillon dans les pages de liste des transactions d'échantillon. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant contient des informations complémentaires sur certains champs relatifs aux transactions d'échantillon. Selon le type de transaction d'échantillon ouvert (Transfert entrant, Transfert sortant,

Ajustement de stock, Dépense, Echantillons perdus), tous ces champs ne seront pas nécessairement applicables.

Champ	Description
Informations importantes sur la transaction	
Nom	Identificateur unique de la transaction d'échantillon (généré par le système).
Date	<p>Date de la transaction d'échantillon.</p> <p>Lorsque vous entrez une date qui se trouve dans la période de stock active, les champs Période de stock : Date de début et Période de stock : Date de fin sont remplis automatiquement. Un message d'erreur s'affiche si vous entrez une date ne se trouvant dans aucune période de stock existante ou une date supérieure à la date système actuelle.</p> <p>Les transactions d'échantillon peuvent être créées pour les périodes rapprochées. Un message d'erreur s'affiche si vous entrez une date se trouvant dans une période rapprochée ou une période inactive.</p>
Type	<p>Le type de transaction d'échantillon peut être l'un des suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Transfert sortant ■ Ajustement de stock ■ Echantillons perdus ■ Dépense ■ Transfert entrant <p>Transfert sortant, Ajustement de stock et Echantillons perdus sont des transactions générées par l'utilisateur ; Dépense et Transfert entrant sont des transactions générées par le système.</p> <p>REMARQUE : Il est essentiel de ne pas personnaliser ni modifier l'ordre de la liste de sélection Type pour la configuration des champs Transaction d'échantillon, au risque de répercussions sur la fonctionnalité de liste de sélection en cascade.</p>
Statut	<p>Le statut de la transaction d'échantillon peut être l'un des suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ En cours ■ Soumis ■ Traité avec des divergences ■ En transit ■ Traité ■ Modifié
Date de livraison escomptée	Date de livraison prévue de l'échantillon.
Numéro de suivi	Numéro unique susceptible d'être utilisé par vous-même et le client pour assurer le suivi de livraison de l'échantillon.

Champ	Description
Nombre de packages envoyés	Nombre de paquets inclus dans l'échantillon.
Transférer à	<p>Personne pour laquelle la transaction de transfert sortant est consignée. Cette personne reçoit l'échantillon et doit en accuser réception.</p> <p>Lors de la création d'une transaction de transfert sortant, il s'agit d'un champ requis.</p>
Transfert de	Personne qui transfère les échantillons (c'est-à-dire la personne qui crée la transaction de transfert sortant).
Période de stock : Date de début	<p>Date de début de la période de stock associée à la transaction d'échantillon. Ce champ est en lecture seule et il est rempli automatiquement uniquement lorsque la date que vous entrez dans le champ Date est comprise dans une période de stock active.</p> <p>La période de stock limite les produits et les numéros de lots d'échantillons disponibles à la sélection lors de l'ajout des éléments de transaction. Elle permet également de s'assurer que pour la période de stock sélectionnée, seuls les produits et les numéros de lots d'échantillons valides sont disponibles à la sélection.</p>
Période de stock : Date de fin	<p>Date de fin de la période de stock associée à la transaction d'échantillon. Ce champ est en lecture seule et il est rempli automatiquement uniquement lorsque la date que vous entrez dans le champ Date est comprise dans une période de stock inactive.</p> <p>La période de stock limite les produits et les numéros de lots d'échantillons disponibles à la sélection lors de l'ajout des éléments de transaction. Elle permet également de s'assurer que pour la période de stock sélectionnée, seuls les produits et les numéros de lots d'échantillons valides sont disponibles à la sélection.</p>
Motif d'ajustement	<p>Motif de création ou d'ajustement de la transaction d'échantillon. Les codes de motif disponibles sont notamment les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Perdu ■ Trouvé ■ Vol ■ Erreur humaine ■ Compte initial ■ Demande
Commentaires	L'utilisateur peut entrer des informations supplémentaires sur la transaction d'échantillon dans ce champ.

Champ	Description
Pièce jointe	<p>Si ce champ est visible sur la page, vous pouvez joindre un fichier à un enregistrement de transaction d'échantillon. Le champ affiche initialement une icône représentant un trombone dans la page de modification de l'enregistrement :</p>  <p>Vous pouvez joindre un fichier à l'enregistrement de transaction d'échantillon en cliquant sur l'icône représentant un trombone dans la page de modification de l'enregistrement puis en sélectionnant le fichier que vous souhaitez télécharger.</p> <p>Après le téléchargement du fichier et la sauvegarde de l'enregistrement, le champ de pièce jointe de la page des détails de l'enregistrement affiche le nom et la taille du fichier en pièce jointe. Dans la page de modification de l'enregistrement, le champ affiche également l'icône représentant un trombone ainsi qu'une icône en forme de croix qui peut être utilisée pour supprimer le fichier.</p> <p>Vous ne pouvez joindre qu'un seul fichier à chaque enregistrement de transaction d'échantillon.</p> <p>Pour obtenir des instructions sur l'ajout de fichiers à des enregistrements via le champ de pièce jointe et pour obtenir des informations sur les restrictions concernant les types et les tailles des fichiers, voir Ajouter des fichiers aux enregistrements via les champs de pièce jointe (voir "Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements" page 110).</p>
Informations importantes sur l'interlocuteur	
<p>REMARQUE : Ces informations en lecture seule sont uniquement remplies pour les transactions de déboursement. Oracle CRM On Demand génère automatiquement ces transactions lorsque les commerciaux offrent des échantillons au cours des visites commerciales. Pour plus d'informations, voir Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale (page 532) et Affichage des transactions de déboursement (page 530).</p>	
Interlocuteur	Nom complet du médecin ou de l'interlocuteur de l'hôpital auquel le déboursement a été adressé.
Prénom de l'interlocuteur	Prénom du médecin ou de l'interlocuteur de l'hôpital auquel le déboursement a été adressé.
Nom de l'interlocuteur	Nom de famille du médecin ou de l'interlocuteur de l'hôpital auquel le déboursement a été adressé.
Type d'interlocuteur	Type d'interlocuteur
Compte de l'interlocuteur	Compte associé à cet interlocuteur.
E-mail de l'interlocuteur	Adresse e-mail de cet interlocuteur.

Informations connexes

Pour des informations connexes sur les transactions d'échantillon, voir les rubriques suivantes :

- [Transactions d'échantillon](#) (page 521)
- [Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon](#) (page 521)
- [Gestion des transactions d'échantillon](#) (page 524)

Éléments de transaction

Utilisez les pages Élément de transaction pour créer, mettre à jour et suivre vos éléments de transaction pour les échantillons.

Un *élément de transaction* enregistre les détails de l'échantillon ou des éléments promotionnels associés à une transaction d'échantillon. Pour chaque transaction d'échantillon, une ou plusieurs lignes détails Élément de transaction doivent exister. Ces informations sont utilisées pour calculer un nombre de stocks en cours d'exécution pour le commercial. Les transactions d'échantillon sont utilisées dans le processus de rapprochement pour représenter tous les échantillons et éléments promotionnels qui sont affectés à un commercial.

Gestion des éléments de transaction

Pour des procédures pas à pas de gestion des éléments de transaction, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Modification de l'échantillon dans un élément de transaction](#) (page 542)
- [Modification du lot d'échantillons d'un élément de transaction](#) (page 542)
- [Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon](#) (page 531)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

- [Éléments de transaction](#) (page 541)
- [Champs d'élément de transaction](#) (page 543)
- [Champs de produit](#) (voir "[Champs des produits](#)" page 544)

Modification de l'échantillon dans un élément de transaction

Utilisez la page Produit - Modification pour modifier l'échantillon d'un élément de transaction. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un produit.

Avant de commencer. Pour pouvoir modifier des échantillons dans un élément de transaction, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour modifier l'échantillon dans un élément de transaction

- 1 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, explorez le champ Nom pour ouvrir l'enregistrement de transaction de votre choix.
REMARQUE : L'enregistrement de transaction que vous ouvrez doit avoir le statut **En cours**. Les transactions qui ont le statut **Soumis** ne peuvent pas être modifiées.
- 2 Dans la page Transaction d'échantillon - Détails, accédez à la ligne détail Élément de transaction à modifier.
- 3 Dans le champ Echantillon de la ligne détail Élément de transaction, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un autre échantillon à associer à cette ligne, le cas échéant.
- 4 Dans le champ Echantillon de la ligne détail Élément de transaction, cliquez sur le nom de l'échantillon, cliquez sur Modifier dans la page Produit - Détails, puis modifiez les champs requis.
Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Champs de produit](#) (voir "[Champs des produits](#)" page 544).

Modification du lot d'échantillons d'un élément de transaction

Utilisez la page Lot d'échantillons - Modification pour modifier le lot d'échantillons d'un élément de transaction. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un lot d'échantillons.

Avant de commencer. Pour pouvoir modifier des lots d'échantillons dans un élément de transaction, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour modifier le lot d'échantillons d'un élément de transaction

- 1 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, explorez le champ Nom pour ouvrir l'enregistrement de transaction de votre choix.
REMARQUE : L'enregistrement de transaction que vous ouvrez doit avoir le statut **En cours**. Les transactions qui ont le statut **Soumis** ne peuvent pas être modifiées.

- 2 Dans la page Transaction d'échantillon - Détails, accédez à la ligne détail Élément de transaction à modifier.
- 3 Dans le champ N° de lot de la ligne détail Élément de transaction, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un autre lot d'échantillons à associer à cette ligne, le cas échéant.
REMARQUE : Seuls les lots d'échantillons qui sont suivis par numéro de lot d'échantillon dans le stock (c'est-à-dire les lots d'échantillons pour lesquels la case Stock par lot est cochée) sont disponibles pour la sélection.
- 4 Dans le champ N° lot de la ligne détail Élément de transaction, cliquez sur le nom du lot d'échantillons, cliquez sur Modifier dans la page Lot d'échantillons - Détails, puis modifiez les champs de lot d'échantillons comme nécessaire (reportez-vous à la rubrique [Champs de lot d'échantillons](#) (page 554) pour plus d'informations).

Champs d'élément de transaction

Utilisez la page Élément de transaction - Modification pour ajouter un élément de transaction ou mettre à jour les détails d'un élément de transaction existant.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les éléments de transaction dans la page Élément de transaction - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant contient des informations sur certains champs relatifs aux éléments de transaction.

Champ	Description
Numéro de ligne	Numéro unique affecté manuellement à chaque élément.
Echantillon	Nom de l'échantillon ou de l'article promotionnel.
N° de lot	Numéro ou nom unique affecté à l'échantillon à des fins de suivi. Un échantillon ne fait pas nécessairement l'objet d'un suivi par numéro de lot. Ce champ est facultatif. REMARQUE : Lors de l'ajout ou de la mise à jour d'un élément de transaction, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un lot d'échantillons. Seuls les lots d'échantillons suivis par numéro de lot dans le stock (c'est-à-dire les lots d'échantillons pour lesquels la case Stock par lot est cochée) sont disponibles pour la sélection. Pour plus d'informations sur les lots d'échantillons, reportez-vous aux rubriques Lots d'échantillons (page 551) et Champs de lot d'échantillons (page 554).
Quantité	Quantité de l'échantillon. Ce champ est obligatoire. REMARQUE : Si la valeur de quantité est inférieure à la quantité initiale du stock d'échantillons transférée du siège social, utilisez le signe moins avec la

Champ	Description
	valeur numérique. Ce champ est important pour l'enregistrement des ajustements, tels qu'une perte, un vol ou une erreur humaine.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les éléments de transaction, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Éléments de transaction](#) (page 541)
- [Gestion des éléments de transaction](#) (page 541)
- [Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon](#) (page 531)

Champs des produits

Utilisez la page Produit - Modification pour définir et gérer la liste des produits d'une société. Cette page affiche l'ensemble des champs disponibles pour un produit. Pour plus d'informations sur la définition des produits de votre société, reportez-vous à la rubrique [Définition des produits de votre société](#) (page 1643).

CONSEIL : Vous pouvez également modifier des produits dans la page Produit - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour des enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après contient des informations complémentaires sur certains champs relatifs aux produits.

Champ	Description
Informations importantes sur le produit	
Nom de produit	Nom du produit.
Catégorie de produits	<p>Catégorie de produit, telle que définie par l'administrateur de produit de la société. Par exemple, la catégorie peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Échantillons remis ■ Article promotionnel offert <p>REMARQUE : Ne modifiez pas les données initiales de la catégorie de produit. Certaines filtres ont été créés dans Oracle CRM On Demand pour les échantillons remis et les articles promotionnels offerts. Vous pouvez ajouter de nouvelles catégories de produit en fonction des besoins de vos clients.</p>

Champ	Description
Solution	<p>Fichier image du produit associé au produit. Ce fichier est utilisé pour décrire le produit lors d'une visite commerciale.</p> <p>REMARQUE : Ce champ est disponible avec Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition et peut ne pas être disponible pour votre configuration. Si vous avez besoin de ce champ et qu'il n'est pas disponibles, contactez l'administrateur de la société.</p>
Référence	Numéro de référence du fabricant associé au produit. La société spécifie ce numéro.
Commande possible	<p>Case à cocher indiquant les modalités de commande de l'échantillon de produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si elle est activée, l'échantillon de produit peut être commandé par le commercial et expédié depuis la société chez le médecin, à la clinique ou à l'hôpital. ■ Si elle est désactivée, l'échantillon de produit ne peut être obtenu que lors d'une remise d'échantillon par le commercial.
Type	<p>Le produit peut être de l'un des types suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produit. Article physique fabriqué par la société pour le client. ■ Service. Événement de valeur ajoutée fournissant un service à un client. Il peut s'agir, par exemple, d'un conseil. ■ Formation. Événement à valeur ajoutée assurant une formation au client. Il peut s'agir, par exemple, de laboratoires, de manuels, de stages pratiques, de conférences, etc.
Statut	<p>La société définit le statut du produit. Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Disponible. Le produit est disponible pour les transferts et remises d'échantillons. ■ Actif. Des transferts et remises d'échantillons sont actifs pour ce produit. ■ En attente. Le produit n'est pas prêt à être remis mais il est sur le point d'être disponible. ■ Ensemble. Groupe de produits ou services qui ont été conditionnés ensemble et sont dépendants les uns des autres. ■ Prototype. Le produit n'est pas immédiatement disponible, mais il est possible d'en examiner un exemplaire. ■ Périmé. Ce produit n'est plus disponible pour les transferts et remises d'échantillons et ne le sera plus ensuite. ■ Fermé. Ce statut est identique au statut Périmé, excepté que le produit sera disponible jusqu'à ce qu'il ne reste plus d'échantillon à transférer ou à remettre.
Informations complémentaires	

Champ	Description
Création	Date, horodatage et utilisateur qui a créé l'enregistrement.
Modification	Date, horodatage et utilisateur ayant modifié l'enregistrement pour la dernière fois.
Description	Description de l'échantillon de produit.

Allocations

Utilisez les pages Allocation pour créer, mettre à jour et suivre les allocations d'un échantillon.

L'administrateur d'échantillons d'une société pharmaceutique définit un enregistrement d'allocation. Cet enregistrement détermine la période à laquelle les échantillons de produits ont été remis aux commerciaux afin d'être distribués dans les cliniques, les hôpitaux et auprès des médecins. En outre, les informations d'allocation définissent les éléments suivants :

- le nombre d'échantillons d'un produit spécifique que le commercial est autorisé à remettre à un moment précis ;
- le nombre maximum d'échantillons que le commercial est autorisé à remettre dans un lieu précis.

Cette fonctionnalité permet à l'administrateur d'échantillons de définir ces paramètres au niveau du produit et de communiquer ces informations à tous les commerciaux. Avec les allocations, vous pouvez définir la période d'allocation, allouer les échantillons pour cette période, afficher la liste des échantillons disponibles pour chaque période et définir les paramètres maximum pour la distribution des échantillons pendant la période d'allocation.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives aux allocations, il est possible que l'onglet Allocation soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Allocation

La page d'accueil Allocation constitue le point de départ de la gestion des allocations.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de la page d'accueil Allocation. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Avant de commencer. Pour utiliser des allocations, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Création d'une allocation

L'administrateur d'échantillons crée une allocation en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Allocations récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs d'allocation](#) (page 549).

Utilisation des listes d'allocations

La section Allocation - Liste présente plusieurs listes filtrées. Celles-ci sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements qui permettent de limiter le nombre d'enregistrements à utiliser simultanément. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes d'allocations standard.

Liste d'allocations	Filtres
Toutes les allocations	Toutes les allocations auxquelles vous pouvez accéder, quel que soit le titulaire de l'allocation.
Allocations récemment modifiées	Toutes les allocations dont le champ Titulaire contient votre nom, triées sur la date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des allocations récentes

La section Allocations récemment modifiées affiche les dernières allocations qui ont été modifiées.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

Ajout de sections à la page d'accueil Allocation

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter la totalité ou toutes les sections suivantes à la page d'accueil Allocation :

- Toutes les allocations récemment créées
- Allocations récemment modifiées
- Mes allocations récemment créées
- Mes allocations récemment modifiées
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut rendre des rapports disponibles pour l'affichage dans la page d'accueil Allocation).

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Allocation

- 1 Dans la page d'accueil Allocation, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page d'accueil Allocation - Présentation, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page, puis cliquez sur Enregistrer.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les affectations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Allocations](#) (page 546)
- [Champs d'allocation](#) (page 549)
- [Gestion des allocations](#) (page 548)

Gestion des allocations

Pour des procédures pas à pas de gestion des allocations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Allocation d'échantillons aux utilisateurs finaux](#) (page 549)
- [Modification de l'échantillon dans une allocation](#) (page 549)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les affectations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Allocations](#) (page 546)
- [Utilisation de la page d'accueil Allocation](#) (page 546)
- [Champs d'allocation](#) (page 549)

Allocation d'échantillons aux utilisateurs finaux

Utilisez la page Allocation - Détail pour allouer des échantillons à un utilisateur final.

Pour ajouter plusieurs enregistrements d'allocation, il est recommandé que l'administrateur des échantillons crée un fichier d'importation (mise en correspondance des utilisateurs finaux avec les allocations de produits), puis chargez les données dans Oracle CRM On Demand.

Avant de commencer. Pour pouvoir allouer des échantillons à des utilisateurs finaux, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour allouer des échantillons à un utilisateur final

- 1 Dans la page Allocations - Liste, explorez le champ Type d'allocation pour ouvrir l'enregistrement d'allocation.
- 2 Dans la page Allocation - Détail, cliquez sur l'icône de recherche en regard du champ Titulaire, puis sélectionnez l'utilisateur final. Cliquez sur Enregistrer.

Modification de l'échantillon dans une allocation

Utilisez la page Produit - Modification pour modifier l'échantillon dans une allocation. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un produit.

Avant de commencer. Pour pouvoir modifier l'échantillon dans une allocation, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour modifier l'échantillon dans une allocation

- 1 Dans la page Allocations - Liste, explorez le champ Type d'allocation pour ouvrir l'enregistrement d'allocation à modifier.
- 2 Dans le champ Echantillon de la page Allocation - Détail, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un autre échantillon à associer à l'enregistrement d'allocation, le cas échéant.
- 3 Dans le champ Echantillon de la page Allocation - Détail, cliquez sur le nom de l'échantillon, cliquez sur Modifier sur la page Détails du produit, puis modifiez les champs si nécessaire (Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Champs de produit](#) (voir "[Champs des produits](#)" page 544)).

Champs d'allocation

Utilisez la page Allocation - Modification pour ajouter une allocation ou mettre à jour les détails relatifs à une allocation existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une allocation.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier des allocations dans les pages Listes d'allocations et Allocation - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour des enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant contient des informations complémentaires sur certains champs relatifs aux allocations.

Champ	Description
Type d'allocation	Le nom d'allocation est défini par l'administrateur des échantillons. Il doit être unique. En voici quelques exemples : <ul style="list-style-type: none"> ■ Allocation échantillon ■ Allocation article promotion
Actif	L'allocation peut avoir l'un des statuts suivants : <ul style="list-style-type: none"> ■ Active. Indique que la date de fin de la période d'allocation n'a pas encore été atteinte. ■ Inactive. Indique que la période d'allocation est terminée et que la date de fin a été atteinte.
Titulaire	Titulaire de cette allocation. Il s'agit de la personne à qui l'administrateur des échantillons attribue l'allocation.
Echantillon	Echantillon de produit associé à cette allocation. <p>REMARQUE : Lorsque vous créez un enregistrement d'allocation, vous ne pouvez entrer dans ce champ que les produits catégorisés comme échantillons (c'est-à-dire les produits de type Echantillons offerts).</p>
Qté max.	Quantité maximale pouvant être remise pour un appel.
Qté d'allocation	Quantité maximale pouvant être remise au cours de la période d'allocation.
Date de début	Date de début de cette allocation.
Date de fin	Date de fin de cette allocation.
Arrêt de l'échantillonnage	Case à cocher servant à indiquer si des échantillons doivent toujours être livrés : <ul style="list-style-type: none"> ■ si elle est cochée, il n'est plus possible de remettre des échantillons. ■ Si elle n'est pas cochée, il est toujours possible de remettre des échantillons.
Tri par	Grâce à ce champ, les commerciaux peuvent trier leurs allocations dans un ordre précis.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les affectations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Allocations](#) (page 546)

- [Utilisation de la page d'accueil Allocation](#) (page 546)
- [Gestion des allocations](#) (page 548)

Lots d'échantillons

Utilisez les pages Lot d'échantillons pour créer, mettre à jour et suivre des lots d'échantillons.

Un produit en cours de fabrication se voit attribuer un numéro de lot. Les sociétés utilisent ce numéro de lot pour suivre les produits. Le suivi est une opération essentielle si un produit particulier doit être rappelé ou présente un défaut de fabrication. La localisation de tous ses produits est une information cruciale pour toutes les sociétés. Oracle CRM On Demand offre la possibilité de suivre les échantillons offerts à l'aide des numéros de lot. L'administrateur des échantillons d'une société détermine le mode d'utilisation de ces numéros de lot.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives aux lots d'échantillons, il est possible que l'onglet Lot d'échantillons soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Lot d'échantillons - Avis de non-responsabilité

La page d'accueil Lot d'échantillons constitue le point de départ pour gérer les lots d'échantillons. Elle comporte plusieurs sections et présente les informations qui vous concernent.

REMARQUE : L'administrateur peut personnaliser la présentation de la page d'accueil Lot d'échantillons. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Avant de commencer. Pour pouvoir utiliser les lots d'échantillons, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Création d'un lot d'échantillons

Vous pouvez créer un lot d'échantillons en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes lots d'échantillons récemment affichés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de lot d'échantillons](#) (page 554).

Utilisation des listes de lots d'échantillons

La section Liste de lots d'échantillons répertorie plusieurs listes filtrées. Celles-ci sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements qui permettent de limiter le nombre d'enregistrements à utiliser simultanément. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes standard pour les lots d'échantillon.

Liste de lots d'échantillons	Filtres
Tous les lots d'échantillons	<p>Tous les lots d'échantillon auxquels vous pouvez accéder, quel que soit le titulaire du lot d'échantillons.</p> <p>REMARQUE : Seuls les lots d'échantillons qui sont suivis par numéro de lot d'échantillon dans le stock sont affichés dans la liste Tous les lots d'échantillons (reportez-vous à la rubrique Champs de lot d'échantillons (page 554) pour plus d'informations).</p>
Lots d'échantillon récemment modifiés	<p>Tous les lots d'échantillons où votre nom figure dans le champ Titulaire, triés par date de modification.</p> <p>REMARQUE : Seuls les lots d'échantillons qui sont suivis par numéro de lot d'échantillon dans le stock sont affichés dans la liste Lots d'échantillon récemment modifiés (reportez-vous à la rubrique Champs de lot d'échantillons (page 554) pour plus d'informations).</p>

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des lots d'échantillon récents

La section Lots d'échantillons récemment modifiés présente les derniers lots d'échantillons que vous avez modifiés.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

Ajout de sections à la page d'accueil Lot d'échantillons

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter tout ou partie des sections ci-après à la page d'accueil Lots d'échantillons :

- Lots d'échantillons récemment créés
- Lots d'échantillon récemment modifiés
- Mes lots d'échantillons récemment créés
- Mes lots d'échantillon récemment modifiés
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur votre page d'accueil Lots d'échantillons).

Pour ajouter des sections à votre page d'accueil Lot d'échantillons

- 1 Dans la page d'accueil Lots d'échantillons, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Lots d'échantillons - Présentation de la page d'accueil, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les lots d'échantillons, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Lots d'échantillons](#) (page 551)
- [Champs de lot d'échantillons](#) (page 554)
- [Gestion des lots d'échantillons](#) (page 553)

Gestion des lots d'échantillons

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les lots d'échantillons, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Lots d'échantillons](#) (page 551)
- [Utilisation de la page d'accueil Lot d'échantillons - Avis de non-responsabilité](#) (page 551)
- [Champs de lot d'échantillons](#) (page 554)

Champs de lot d'échantillons

Utilisez la page Lot d'échantillons - Modification pour ajouter un lot d'échantillons ou pour mettre à jour un lot existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un lot d'échantillons.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les lots d'informations dans les pages Liste de lots d'échantillons et Lots d'échantillons - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour des enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant contient des informations sur certains champs relatifs au lot d'échantillons.

Champ	Description
Numéro de lot	Numéro de lot de fabrication spécifié pour le produit.
Echantillon	Nom de l'échantillon de produit. REMARQUE : Lorsque vous créez un nouvel enregistrement de lot d'échantillons, seuls les produits appartenant à la catégorie Echantillons (c'est-à-dire les produits de type Echantillons offerts) peuvent être entrés dans ce champ.
Date de début	Date de disponibilité du lot d'échantillons.
Date d'expiration	Date d'expiration du lot d'échantillons.
Jours avant expiration	Nombre de jours pour lesquels l'administrateur d'échantillons a décidé d'arrêter l'échantillonnage, avant la date d'expiration. Cette valeur numérique est utilisée pour le calcul de la date limite.
Date limite	Date calculée à laquelle le lot d'échantillons n'est plus valide pour être offert. Cette date est calculée par Oracle CRM On Demand en retirant le nombre de jours avant expiration de la date d'expiration.
Statut	Ce champ est en lecture seule, ce qui indique si l'échantillon peut être expédié. Les valeurs possibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ■ Bon. Indique que la date en cours est antérieure à la date limite. ■ Expiré. Indique que la date en cours est postérieure à la date limite. ■ Courte échéance. Indique que la date en cours est située entre la date d'expiration et la date limite.
Stock par lot	Case indiquant si le lot d'échantillons est suivi par numéro de lot dans le stock. L'administrateur de la société définit ce champ. <ul style="list-style-type: none"> ■ Si elle est activée, le lot d'échantillons est suivi par numéro de lot dans le stock. ■ Si elle est désactivée, le lot d'échantillons n'est pas suivi par numéro de lot dans le stock.

Champ	Description
Echantillon : Numéro de référence	Numéro de l'échantillon de produit.
Création	Date et utilisateur ayant créé le lot d'échantillons.
Modification	Date et utilisateur ayant effectué la dernière modification du lot d'échantillons.
Description	Description générale du lot d'échantillons.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les lots d'échantillons, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Lots d'échantillons](#) (page 551)
- [Utilisation de la page d'accueil Lot d'échantillons - Avis de non-responsabilité](#) (page 551)
- [Gestion des lots d'échantillons](#) (page 553)

Avis de non-responsabilité relatif aux échantillons

Utilisez les pages Echantillon - Avis de non-responsabilité pour créer, mettre à jour et suivre les avis de non-responsabilité d'une société. Lorsqu'un commercial capture une signature pour un échantillon qui a été remis, l'avis de non-responsabilité de la société est présenté au médecin.

L'*avis de non-responsabilité d'échantillon* est le texte qui 's'affiche pour déclinier toute responsabilité concernant certains impacts négatifs et limiter toute responsabilité pour un échantillon de produit remis à un médecin ou autre professionnel de santé. Les termes du texte de chaque avis de non-responsabilité sont soigneusement choisis et approuvés par des juristes, des responsables marketing ou des personnes chargées de contrôler la conformité des échantillons de l'entreprise pharmaceutique. Dans Oracle CRM On Demand, le texte d'un seul avis de non-responsabilité d'échantillon est actif à tout moment pour une entreprise.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives à l'avis de non-responsabilité, il est possible que l'onglet Avis de non-responsabilité d'échantillon soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité

La page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité constitue le point de départ pour gérer les avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons. Elle comporte plusieurs sections et présente les informations qui vous concernent.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la mise en page de votre page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Avant de commencer. Pour pouvoir utiliser les avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Création d'un avis de non-responsabilité d'échantillon

Vous pouvez créer un avis de non-responsabilité d'échantillon en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Avis de non-responsabilité récemment modifiés. Au moment de leur création, tous les avis de non-responsabilité d'échantillon ont le statut Inactif. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et Champs de l'avis de non-responsabilité relatif aux échantillons.

Utilisation des listes d'avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons

La section des listes d'avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons répertorie plusieurs listes filtrées. Celles-ci sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements qui permettent de limiter le nombre d'enregistrements à utiliser simultanément. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes standard d'avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons.

Liste d'avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons	Filtres
Tous les avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons	Tous les avis de non-responsabilité auxquels vous pouvez accéder, quel que soit le titulaire de l'avis de non-responsabilité relatif aux échantillons.
Avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons récemment modifiés	Tous les avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons qui ont été récemment modifiés, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons récents

La section Avis de non-responsabilité récemment modifiés répertorie les derniers avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons qui ont été dernièrement modifiés.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

Ajout de sections à la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes ou une partie d'entre elles à votre page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité.

- Avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons récemment créés
- Avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons récemment modifiés
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur votre page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité).

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité

- 1 Dans la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans la page. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les avis de non-responsabilité d'échantillon, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Avis de non-responsabilité relatif aux échantillons](#) (page 555)
- [Champs de l'avis de non-responsabilité relatif aux échantillons](#) (page 559)
- [Gestion des avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons](#) (page 557)

Gestion des avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons

Pour consulter les procédures pas à pas de gestion d'avis de non-responsabilité d'échantillon, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Activation d'un avis de non-responsabilité d'échantillon](#) (page 558)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles

qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

- [Avis de non-responsabilité relatif aux échantillons](#) (page 555)
- [Champs de l'avis de non-responsabilité relatif aux échantillons](#) (page 559)
- [Utilisation de la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité](#) (page 555)

Activation d'un avis de non-responsabilité d'échantillon

Lorsque les enregistrements d'avis de non-responsabilité d'échantillon sont créés, le statut Inactif leur est automatiquement attribué. Une fois que l'ensemble du texte d'un enregistrement d'avis de non-responsabilité d'échantillon est défini et approuvé par les services compétents de votre société, vous pouvez l'activer.

Les restrictions suivantes s'appliquent aux avis de non-responsabilité d'échantillon :

- Un seul avis de non-responsabilité d'échantillon peut être actif à la fois.
- Vous ne pouvez pas modifier un avis de non-responsabilité d'échantillon expiré ou actif.
- Les commerciaux, les médecins et d'autres professionnels de la santé peuvent consulter l'avis de non-responsabilité d'échantillon actif pendant le processus de capture de la signature.

Avant de commencer. Pour activer les avis de non-responsabilité d'échantillon, vous devez avoir un rôle utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

Pour activer un enregistrement d'avis de non-responsabilité d'échantillon

- 1 Dans la page Echantillon - Avis de non-responsabilité - Liste, cliquez sur Modifier pour ouvrir l'enregistrement d'avis de non-responsabilité d'échantillon souhaité. Le statut de l'enregistrement sélectionné doit être Inactif.
- 2 Dans la page Echantillon - Avis de non-responsabilité - Modification, cliquez sur Activer pour activer l'enregistrement d'avis de non-responsabilité d'échantillon.

Cette étape :

- définit la date de début de l'avis de non-responsabilité d'échantillon qui vient d'être activé, ainsi que la date de fin de l'avis de non-responsabilité d'échantillon qui était actif jusqu'alors (le cas échéant) ;
- attribue le statut Expiré à l'avis de non-responsabilité d'échantillon qui était actif jusqu'alors.

REMARQUE : Le bouton d'activation est désactivé si vous ouvrez un enregistrement d'avis de non-responsabilité d'échantillon dont le statut est Actif ou Expiré.

Champs de l'avis de non-responsabilité relatif aux échantillons

Utilisez la page Echantillon - Avis de non-responsabilité - Modification pour créer un avis de non-responsabilité d'échantillon ou pour mettre à jour les détails relatifs à un avis existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un avis de non-responsabilité d'échantillon.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons dans les pages Echantillon - Avis de non-responsabilité - Liste et Echantillon - Avis de non-responsabilité - Détail. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant contient des informations sur certains champs relatifs à l'avis de non-responsabilité d'échantillon.

Champ	Description
Texte d'avis de non-responsabilité	Texte que vous souhaitez insérer pour l'avis de non-responsabilité.
Statut	Statut du texte de non-responsabilité, qui peut avoir l'une des valeurs suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ■ Inactif. Tous les enregistrements d'avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons ont le statut Inactif lorsqu'ils sont créés. ■ Actif. Lorsqu'un enregistrement d'avis de non-responsabilité relatif aux échantillons est activé, son statut devient Actif. Un seul enregistrement de ce type peut être actif à la fois. ■ Expiré. Lorsqu'un enregistrement d'avis de non-responsabilité relatif aux échantillons est créé et activé, le statut de l'enregistrement précédemment actif devient Expiré.
Date de début	Date d'entrée en vigueur de l'avis de non-responsabilité. Ce champ reste vide lorsqu'un enregistrement d'avis de non-responsabilité d'échantillon est créé. Une fois cet enregistrement activé, Oracle CRM On Demand renseigne ce champ avec la date en cours.
Date de fin	Date d'expiration de l'avis de non-responsabilité. Ce champ reste vide lorsqu'un enregistrement d'avis de non-responsabilité d'échantillon est créé. Une fois ce nouvel enregistrement activé, Oracle CRM On Demand renseigne ce champ avec la date en cours.
Commentaires	Commentaires généraux associés à l'avis de non-responsabilité. Vous ne pouvez ajouter des commentaires qu'aux avis inactifs.
Création	Consignez des informations sur la date de création de l'avis et sur l'utilisateur qui l'a créé.

Champ	Description
Modification	Consignez des informations sur la date de dernière modification de l'avis et sur l'utilisateur qui l'a modifié en dernier.

Informations connexes

Pour des informations connexes sur les avis de non-responsabilité d'échantillon, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Avis de non-responsabilité relatif aux échantillons](#) (page 555)
- [Utilisation de la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité](#) (page 555)
- [Gestion des avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons](#) (page 557)

Fourniture de contenu personnalisé

Cette rubrique présente les fonctions de fourniture de contenu personnalisé disponibles avec Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

A propos de la fourniture de contenu personnalisé

La fourniture de contenu personnalisé est une solution marketing en boucle fermée d'Oracle pour les présentations électroniques détaillées. Elle permet aux organisations marketing et de vente de gérer des contenus numériques, de créer des plans de diffusion et de distribuer ces plans à la force de vente sur le terrain. Les organisations de vente peuvent fournir des présentations sur mesure aux clients tout en capturant automatiquement les métriques de réponse des clients à retransmettre à l'organisation marketing à des fins d'analyse en boucle fermée. La fonction de fourniture de contenu personnalisé est requise pour fournir des présentations et capturer les métriques de réponse client.

Scénario d'utilisation de la fourniture de contenu personnalisé

La fourniture de contenu personnalisé d'Oracle CRM On Demand permet aux utilisateurs d'effectuer les opérations suivantes :

- Gérer le contenu numérique
- Gérer des plans de diffusion
- Stocker les réponses des clients dans des plans de diffusion

La solution de fourniture de contenu personnalisé d'Oracle CRM On Demand est destinée, entre autres, aux responsables de produits et d'opérations de vente qui développent des données collatérales à l'intention d'une force de vente.

Le scénario suivant donne un aperçu du mode d'utilisation de la fonctionnalité de fourniture de contenu personnalisé :

- 1 Gérer le contenu numérique

Le contenu numérique (fichiers graphiques) est d'abord lié à un enregistrement de solution. Bien que la fourniture de contenu personnalisé prenne en charge de nombreux formats graphiques, le format SWF est le plus fréquemment utilisé pour créer des présentations professionnelles. Une image vignette correspondante (généralement au format PNG, GIF ou JPG) peut également être liée au même enregistrement de la solution pour offrir une représentation graphique compacte du fichier multimédia de plus grande taille. L'enregistrement de la solution comprend des champs de métadonnées relatives au fichier lié, telles que la date d'expiration ou des informations indiquant s'il a fait l'objet d'une approbation juridique et marketing.

Pour définir des enregistrements de solution, reportez-vous à la rubrique [Solutions](#) (page 317).

2 Gérer des plans de diffusion

Après avoir lié les fichiers graphiques aux enregistrements de la solution, les utilisateurs créent des plans de diffusion comprenant un ensemble de fichiers multimédia conçus pour communiquer un message de vente. Ils définissent la séquence des éléments qui constituera le plan de diffusion. Chaque élément correspond à un enregistrement de solution et au contenu numérique associé et inclut également les fichiers multimédia liés qu'un présentateur peut utiliser pour exposer en détail un sujet donné. Tandis qu'un enregistrement de solution peut être utilisé pour plusieurs plans de diffusion, un élément de plan de diffusion représente une instance unique d'un fichier multimédia de solution, avec des métadonnées spécifiques à l'utilisation d'un fichier multimédia pour un plan de diffusion donné.

Pour définir un plan de diffusion et ses enregistrements associés, reportez-vous aux rubriques [Plans de messagerie](#) (voir "[Plans de diffusion](#)" page 561), [Éléments de plan de diffusion](#) (page 568) et [Relations entre les éléments du plan de diffusion](#) (page 573).

3 Stocker les réponses des clients dans des plans de diffusion

Les plans de diffusion sont fournis dans une application externe à Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand reçoit de l'application externe les commentaires du public et les stocke pendant une période discrète comprise dans la période de livraison du plan de diffusion. Ces commentaires peuvent également être associés à des réponses prédéfinies.

Pour définir des réponses aux messages, voir [Ajustement de la réponse aux messages](#) (voir "[Ajustement des réponses aux messages](#)" page 155).

Plans de diffusion

Utilisez les pages Plan de diffusion pour créer, mettre à jour et suivre vos plans de diffusion.

Un *plan de diffusion* est une présentation créée à l'aide d'un ordinateur personnel ou d'une tablette électronique. Les intervenants se servent d'un plan de diffusion pour décrire les produits et suivre les réactions des clients. Les pages d'un plan de diffusion rassemblent les divers attributs du plan, tels que le produit concerné, la date d'expiration du plan et autres paramètres.

Les responsables de marques, de produits et d'opérations de vente créent des plans de diffusion, qui se composent d'une séquence particulière de contenu, permettant aux intervenants d'élaborer des présentations conformes aux directives légales et commerciales de la société.

Un plan de diffusion peut contenir un certain nombre d'éléments dans un ordre spécifique, à l'instar d'une présentation traditionnelle contenant un certain nombre de diapositives. Un plan de diffusion peut également consister en une diapositive unique qui communique un message spécifique. Lors de la création d'une activité, les commerciaux peuvent consulter les plans de diffusion recommandés pour l'activité, par exemple une visite commerciale, une tâche ou un rendez-vous, pour voir s'il existe des recommandations. Les recommandations des plans de diffusion sont fondées sur les correspondances de segments et les associations d'objectifs entre le plan de diffusion et la visite commerciale, la tâche ou le rendez-vous. Pour plus d'informations, voir [Consultation des plans de diffusion recommandés pour les activités](#) (page 565).

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas l'administration des informations sur les plans de diffusion, l'onglet Plan de diffusion peut être exclu de votre configuration. Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer la fourniture de contenu personnalisé pour vous permettre d'utiliser les pages d'un plan de diffusion.

Utilisation de la page d'accueil Plans de diffusion

La page d'accueil Plans de diffusion constitue le point de départ de la gestion d'enregistrements de plan de diffusion. Elle comporte plusieurs sections et présente les informations qui vous concernent.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de cette page. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un plan de diffusion

Vous pouvez créer un nouveau plan de diffusion en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Plans de diffusion récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de plan de diffusion](#) (voir "Champs relatifs aux plans de diffusion" page 566).

Utilisation des listes de plans de diffusion

La section Listes des plans de diffusion contient un certain nombre de listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements qui vous permettent de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau ci-après décrit les listes de plans de diffusion standard.

Liste des plans de diffusion	Filtres
Tous les plans de diffusion	Tous les plans de diffusion auxquels vous avez accès, quel que soit leur titulaire.
Plans de diffusion récemment modifiés	Tous les plans de diffusion dont vous êtes le titulaire, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des derniers plans de diffusion

La section Plans de diffusion récemment modifiés répertorie les derniers plans de diffusion que vous avez modifiés.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

Ajout de sections dans la page d'accueil Plans de diffusion

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'ensemble ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Plans de diffusion :

- Plans de diffusion récemment créés
- Plans de diffusion récemment modifiés
- Mes plans de diffusion récemment créés
- Mes plans de diffusion récemment modifiés
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur la page d'accueil Plans de diffusion).

Pour ajouter des sections dans la page d'accueil Plans de diffusion

- 1 Dans la page d'accueil Plans de diffusion, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Plans de diffusion, cliquez sur les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Cliquez ensuite sur Enregistrer.

Gestion de plans de diffusion

Pour des procédures pas à pas de gestion des plans de diffusion, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Ajout de livres à un plan de diffusion](#) (page 564)
- [Ajout d'éléments à un plan de diffusion](#) (page 565)
- [Consultation des plans de diffusion recommandés pour les activités](#) (page 565)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)

- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les plans de diffusion, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Plans de diffusion](#) (page 561)
- [Utilisation de la page d'accueil Plans de diffusion](#) (page 562)
- [Champs relatifs aux plans de diffusion](#) (page 566)

REMARQUE : Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer la fourniture de contenu personnalisé pour que vous puissiez utiliser les pages Plan de diffusion.

Ajout de livres à un plan de diffusion

Pour ajouter des livres à un plan de diffusion, procédez comme suit. Lors de l'ajout d'un livre à un plan de diffusion, vous pouvez ensuite modifier ou supprimer le livre. Cette procédure suppose que le livre est exposé en tant qu'élément connexe sur la page Détails du plan de diffusion. Pour plus d'informations sur l'exposition des éléments connexes, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des éléments connexes](#) (page 1180).

Pour ajouter un livre à un plan de diffusion

- 1 Dans la page Liste des plans de diffusion, ouvrez un plan de diffusion.
- 2 Dans la page Plans de diffusion - Détails, cliquez sur Ajouter dans la section Livres de la page.
- 3 Dans le Sélecteur de Livre, choisissez un livre à ajouter au plan de diffusion, puis cliquez sur OK.
Pour plus d'informations sur les livres, reportez-vous à la rubrique [Gestion des livres](#) (page 1316).

Ajout d'éléments à un plan de diffusion

Vous pouvez ajouter un élément de plan de diffusion à un plan de diffusion. Cet élément contient des informations sur les éléments qui composent un plan de diffusion. Pour plus d'informations sur les éléments du plan de diffusion, reportez-vous à la rubrique [Éléments de plan de diffusion](#) (page 568).

REMARQUE : Si vous ne voyez pas la section des éléments liés Relations entre les éléments du plan de diffusion sur votre page Compte - Détail, ajoutez cette section, comme décrit dans la rubrique [Personnalisation de la présentation des éléments connexes](#) (page 1180), ou contactez l'administrateur de votre société.

Pour ajouter un élément à un plan de diffusion

- 1 Dans la page Plan de diffusion - Détails, faites défiler la page vers la section Élément du plan de diffusion, puis cliquez sur Nouveau.
- 2 Renseignez les champs comme décrit dans la rubrique [Champs d'éléments de plan de diffusion](#) (page 571). Sauvegardez ensuite l'enregistrement.

Consultation des plans de diffusion recommandés pour les activités

Lors de la création d'une activité, les commerciaux peuvent enregistrer des informations concernant le compte, l'interlocuteur ou le produit associé à l'activité. Ils peuvent également consulter les plans de diffusion recommandés pour l'activité (visite commerciale, tâche ou rendez-vous), pour voir s'il existe des recommandations. Les recommandations des plans de diffusion sont fondées sur les correspondances de segments et les associations d'objectifs entre le plan de diffusion et la visite commerciale, la tâche ou le rendez-vous, comme indiqué ci-dessous :

- Si le segment principal ou secondaire d'un plan de diffusion concorde avec le segment spécifié pour l'activité, une étoile dorée complète apparaît dans le champ Recommandation associé au plan de diffusion, dans la section Plans de messages disponibles de la page Détail de visite.
- Si l'objectif principal ou secondaire d'un plan de diffusion concorde avec l'objectif spécifié pour l'activité, la moitié d'une étoile dorée apparaît dans le champ Recommandation associé au plan de diffusion, dans la section Plans de messages disponibles de la page Détail de visite.
- Si aucun segment ou objectif ne concorde entre le plan de diffusion et l'activité, une étoile blanche vide apparaît dans le champ Recommandation associé au plan de diffusion, dans la section Plans de messages disponibles de la page Détail de visite.

Pour plus d'informations sur les visites commerciales, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143) et [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale](#) (page 532). Pour plus d'informations sur les activités, voir [Calendrier et activités](#) (page 133).

Pour consulter les plans de diffusion recommandés pour les activités, procédez comme suit :

Pour consulter les plans de diffusion recommandés pour les activités

- 1 Sélectionnez l'activité de votre visite.

Pour obtenir des instructions sur la sélection d'activités, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Détail (détail de visite, de tâche ou de rendez-vous) de l'activité, faites défiler la page jusqu'à la section Visites, puis ouvrez la visite commerciale que vous souhaitez consulter.
- 3 Dans la page Détail de visite, faites défiler la page jusqu'à la section Plans de message disponibles, puis consultez la liste de plans de diffusion comme suit :
 - Une étoile dorée complète dans le champ Recommandation indique une concordance de segments entre le plan de diffusion et l'activité.
 - Une moitié d'étoile dorée dans le champ Recommandation indique une concordance d'objectifs entre le plan de diffusion et l'activité.
 - Une étoile blanche vide dans le champ Recommandation indique qu'il n'existe aucune concordance (segment ou objectifs) entre le plan de diffusion et l'activité.
- 4 Cliquez sur le lien du nom du plan de messages pour ouvrir et consulter le plan de diffusion.

Champs relatifs aux plans de diffusion

Utilisez la page Plan de diffusion - Modification pour ajouter un plan de diffusion ou pour mettre à jour les détails relatifs à plan de diffusion existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un plan de diffusion.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les plans de diffusion dans les pages Plan de diffusion - Liste et Plan de diffusion - Détail. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après fournit des informations supplémentaires sur certains champs relatifs aux plans de diffusion.

Champ	Description
Informations importantes sur le plan de diffusion	
Nom	Nom du plan de diffusion. (Obligatoire.)
Type	Catégorie du plan de diffusion. Certains types prédéfinis sont les suivants : Lancement de produit et Messages ciblés. Utilisez la liste de sélection pour choisir le type. (Obligatoire.)
Produit	Produit associé à ce plan de diffusion. Sélectionnez-le en cliquant sur l'icône de recherche. (Obligatoire.)
Code	Champ de texte libre qui peut être utilisé pour classer un plan de diffusion par intention, domaine thérapeutique, ou autre classification définie par organisation.

Champ	Description
Statut	Statut actuel du plan de diffusion. Les valeurs possibles sont les suivantes : Approuvé, En cours, Rejeté, Publié ou Soumis. Utilisez la liste de sélection pour sélectionner un statut. (Obligatoire.)
Vérifier	Indique que chaque élément constituant le plan de diffusion a été vérifié pour s'afficher correctement et présente le statut de vérification Réussite. Si tous les éléments constituant le plan de diffusion présentent le statut de vérification Réussite, le champ Vérifier prend la valeur Réussite. Si tel n'est pas le cas, ce champ prend la valeur Echec. Ce champ est défini automatiquement par Oracle CRM On Demand.
Segment	Segment de marché (groupe de comptes) auquel s'adresse le plan de diffusion.
Objectif cible principal	Indique le premier objectif du plan de diffusion. Entrez votre objectif ou cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un objet dans la liste.
Segment principal	Indique le segment principal à associer à ce plan de diffusion. Les options sont Col blanc, Ouvriers, Rural/Agriculture, Grande distribution, Vente en gros, Clientèle aisée, Valeur nette maximum, Pentamillionnaires et Valeur nette très élevée.
Objectif cible secondaire	Indique le deuxième objectif du plan de diffusion. Entrez votre objectif ou cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un objet dans la liste. REMARQUE : Un message d'erreur s'affiche quand l'objectif principal est identique à l'objectif secondaire, et si l'objectif secondaire est sélectionné sans objectif principal.
Segment secondaire	Indique le segment secondaire à associer à ce plan de diffusion. Les options sont Col blanc, Ouvriers, Rural/Agriculture, Grande distribution, Vente en gros, Clientèle aisée, Valeur nette maximum, Pentamillionnaires et Valeur nette très élevée. REMARQUE : Un message d'erreur s'affiche quand le segment principal est identique au segment secondaire, et si le segment secondaire est sélectionné sans segment principal.
Titulaire	Utilisateur titulaire de l'enregistrement de plan de diffusion. Par défaut, ce champ prend le nom du créateur du plan de diffusion. Utilisez l'icône de recherche pour modifier le titulaire. (Obligatoire.)
Date de début	Date à laquelle le plan de diffusion devient visible (MM/JJ/AAAA). Sélectionnez-la à l'aide de l'icône du calendrier.
Date d'expiration	Date à laquelle le plan de diffusion est désactivé (MM/JJ/AAAA). Sélectionnez-la à l'aide de l'icône du calendrier.
Date de publication	Date à laquelle ce contenu peut être utilisé dans la fourniture de contenu personnalisé, (MM/JJ/AAAA). Sélectionnez-la à l'aide de l'icône du calendrier.
Divulcation	Cette case à cocher indique qu'un message de divulgation doit être

Champ	Description
obligatoire	présenté au début de ce plan de diffusion. (Obligatoire.)
Activer le suivi	Cette case est réservée pour des opérations ultérieures.
Séquence verrouillée	Cette case à cocher n'est pas utilisée dans la version actuelle d'Oracle CRM On Demand. (Obligatoire.)
Informations supplémentaires sur le plan de diffusion	
Audience	Description du public ciblé par ce plan de diffusion.
Commentaire	Commentaires d'ordre général sur ce plan de diffusion.
Description	Description de cet enregistrement de plan de diffusion.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les plans de diffusion, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Plans de diffusion](#) (page 561)
- [Utilisation de la page d'accueil Plans de diffusion](#) (page 562)
- [Gestion de plans de diffusion](#) (page 563)

Éléments de plan de diffusion

Utilisez les pages *Élément du plan de diffusion* pour créer, mettre à jour et suivre vos éléments de plan de diffusion.

Un *élément de plan de diffusion* contient des informations sur les éléments qui composent un plan de diffusion. Ces éléments sont dans un ordre particulier, comme une présentation traditionnelle comportant un certain nombre de diapositives.

Une *solution* correspond au contenu multimédia et aux fichiers graphiques (fichiers SWF, GIF ou , par exemple) utilisés dans les présentations et sous-jacents à un élément du plan de diffusion. Alors qu'une solution peut être réutilisée, un élément du plan de diffusion est unique à un seul plan de diffusion. La page *Élément du plan de diffusion* contient des informations d'attribut supplémentaires en plus de ce qui est associé à une solution.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur l'élément du plan de diffusion, l'onglet *Élément du plan de diffusion* peut être exclu de votre configuration. Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège *Gérer la fourniture de contenu personnalisé* pour vous permettre d'utiliser les pages *Élément du plan de diffusion*.

Utilisation de la page d'accueil Elément du plan de diffusion

La page d'accueil Elément du plan de diffusion constitue le point de départ de la gestion d'enregistrements des éléments du plan de diffusion. Elle comporte plusieurs sections et présente les informations qui vous concernent.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de cette page. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un élément du plan de diffusion

Vous pouvez créer un nouvel élément de plan de diffusion en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Éléments de plan de diffusion récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs d'éléments de plan de diffusion](#) (page 571).

Utilisation des listes d'éléments de plans de diffusion

La section Listes des éléments de plans de diffusion contient un certain nombre de listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements qui vous permettent de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau ci-après décrit les listes des éléments de plans de diffusion standard.

Liste des éléments de plan de diffusion	Filtres
Tous les éléments de plan de diffusion	Éléments de plan de diffusion auxquels vous avez accès, quel que soit leur titulaire.
Éléments de plan de diffusion récemment modifiés	Éléments de plan de diffusion dont vous êtes le titulaire, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des derniers éléments de plan de diffusion

La section Éléments de plan de diffusion récemment modifiés répertorie les derniers éléments de plan de diffusion que vous avez modifiés.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

Ajout de sections dans la page d'accueil Élément du plan de diffusion

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'ensemble ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Élément du plan de diffusion :

- Mes éléments de plan de diffusion récemment créés
- Éléments de plan de diffusion récemment modifiés
- Mes éléments de plan de diffusion récemment créés
- Mes éléments de plan de diffusion récemment modifiés
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur la page d'accueil Élément du plan de diffusion).

Pour ajouter des sections dans la page d'accueil Élément du plan de diffusion

- 1 Dans la page d'accueil Élément du plan de diffusion, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Élément du plan de diffusion, cliquez sur les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des éléments d'un plan de diffusion

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Ajout de relations entre les éléments d'un plan de diffusion](#) (page 571)

REMARQUE : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les éléments du plan de diffusion, reportez-vous aux rubriques suivantes :

570 Aide en ligne d'Oracle CRM On Demand Release 19

- [Éléments de plan de diffusion](#) (page 568)
- [Utilisation de la page d'accueil Élément du plan de diffusion](#) (page 569)
- [Champs d'éléments de plan de diffusion](#) (page 571)

REMARQUE : Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer la fourniture de contenu personnalisé pour que vous puissiez utiliser les pages Élément du plan de diffusion.

Ajout de relations entre les éléments d'un plan de diffusion

Vous pouvez ajouter une relation entre les éléments d'un plan de diffusion. Une *relation entre les éléments d'un plan de diffusion* est un élément de présentation qui fournit des informations facultatives afin de compléter l'élément principal du plan de diffusion. Par exemple, si l'élément principal affiche les effets secondaires d'un nouveau médicament, les informations liées facultatives peuvent indiquer les effets secondaires d'une catégorie de médicaments plus ancienne. Si le thème de l'élément principal indique qu'un test clinique a eu de bons résultats, les détails facultatifs affichent les chiffres de ce test clinique. Pour plus d'informations sur les relations entre les éléments d'un plan de diffusion, reportez-vous à la rubrique [Relations entre les éléments du plan de diffusion](#) (page 573).

REMARQUE : Si vous ne voyez pas la section des éléments liés Relations entre les éléments du plan de diffusion sur votre page Compte - Détail, ajoutez cette section, comme décrit dans la rubrique [Personnalisation de la présentation des éléments connexes](#) (page 1180) ou contactez l'administrateur de votre société.

Pour ajouter une relation entre les éléments du plan de diffusion à un élément du plan de diffusion

- 1 Dans la page Élément du plan de diffusion - Détails, faites défiler la page vers la section Élément du plan de diffusion, puis cliquez sur Nouveau.
- 2 Renseignez les champs comme décrit dans la rubrique [Champs des relations entre les éléments pour un plan de diffusion](#) (page 576). Sauvegardez l'enregistrement.

Champs d'éléments de plan de diffusion

Utilisez la page Élément du plan de diffusion - Modification pour ajouter un élément du plan de diffusion, ou pour mettre à jour les détails d'un élément du plan de diffusion existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un élément du plan de diffusion.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les éléments du plan de diffusion dans les pages Liste des éléments de plan de diffusion - Détail. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant fournit des informations supplémentaires sur certains des champs relatifs aux éléments du plan de diffusion.

Champ	Description
Informations clés sur l'élément du plan de diffusion	
Numéro de séquence	Ordre dans lequel cet élément du plan de diffusion se produit au sein du plan de diffusion. (Requis.)
Nom	Nom de l'élément du plan de diffusion.
Nom complet	Nom sous lequel l'élément du plan de diffusion est affiché dans un plan de diffusion.
Nom de la solution	Nom du contenu numérique sur lequel est basée la relation entre les éléments du plan de diffusion. Utilisez l'icône de recherche pour sélectionner la solution. (Requis.)
Nom de la solution : Statut de vérification	Indique si le contenu numérique peut être correctement affiché. Les valeurs possibles sont les suivantes : Non vérifié, Réussite ou Echec. (Lecture seule.) La valeur de ce champ est héritée de l'enregistrement Solution lié qui contient le fichier de contenu numérique.
Nom de la solution : Date de publication	Date après laquelle ce contenu de solution peut être utilisé dans la Fourniture de contenu personnalisé. (Lecture seule.)
Nom de la solution : Date d'expiration	Date après laquelle ce contenu de solution ne doit pas être utilisé dans la Fourniture de contenu personnalisé. (Lecture seule.)
Message de divulgation	Cette case à cocher marque un équipement particulier en tant que message de divulgation. Souvent, un plan de diffusion doit être préfacé d'un ou de plusieurs messages de divulgation afin de garantir la divulgation complète de toutes les informations pertinentes et le respect de toutes les réglementations et lois juridiques. (Requis.)
Type	Catégorie de l'élément du plan de diffusion. Utilisez la liste de sélection pour choisir un type. (Requis.)
Classement	Classement qualitatif de l'efficacité de cet élément. Utilisez la liste à choix multiples pour sélectionner un classement.
Plan de diffusion parent	Plan de diffusion pour lequel cet élément du plan de diffusion est un composant. Utilisez l'icône de recherche pour sélectionner le plan de diffusion parent. (Requis.)
Statut	Statut actuel de l'élément du plan de diffusion. Utilisez la liste à choix multiples pour sélectionner le statut. Les choix préconfigurés sont Masquer et Afficher.
Description	Brève description du contenu de cet élément.

Champ	Description
Informations supplémentaires sur l'élément de plan de messages	
Résumé	Brève description de l'élément.
Remarques du conférencier	Remarques que vous pouvez ajouter lors de la présentation de cet élément.
Audience	Utilisateur ciblé pour le contenu.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les éléments du plan de diffusion, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Éléments de plan de diffusion](#) (page 568)
- [Utilisation de la page d'accueil Élément du plan de diffusion](#) (page 569)
- [Gestion des éléments d'un plan de diffusion](#) (page 570)

Relations entre les éléments du plan de diffusion

Utilisez les pages Plan de diffusion - Relations entre les éléments pour créer, mettre à jour et suivre les relations entre les éléments de plan de diffusion.

Une *relation entre des éléments de plan de diffusion* est un élément de présentation qui fournit des informations facultatives afin de compléter l'élément principal du plan de diffusion. Par exemple, si l'élément principal indique les effets secondaires d'un médicament, les informations connexes facultatives peuvent indiquer les effets secondaires d'une classe de médicaments plus ancienne. Si le thème de l'élément principal porte sur les bons résultats d'un essai clinique, les détails facultatifs peuvent indiquer des chiffres de l'essai clinique. Un plan de diffusion comprend un nombre d'éléments de plan de diffusion dans une séquence spécifique, analogue à une présentation traditionnelle comprenant des diapositives. Chaque élément de plan de diffusion peut être associé à des éléments connexes, appelés *relations entre les éléments de plan de diffusion*. La page Plan de diffusion - Relations entre les éléments contient des informations sur les éléments de présentation pris en charge.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des relations entre des éléments de plan de diffusion, l'onglet Plan de diffusion - Relations entre les éléments peut être exclu de votre configuration. Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer la fourniture de contenu personnalisé pour que vous soyez autorisé à utiliser les pages Plan de diffusion - Relations entre les éléments.

Utilisation de la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments

La page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments constitue le point de départ de la gestion des enregistrements de relations entre les éléments pour les plans de diffusion. Elle comporte plusieurs sections et présente les informations qui vous concernent.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de cette page. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'une relation entre les éléments pour un plan de diffusion

Vous pouvez créer une nouvelle relation entre les éléments pour un plan de diffusion en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Plan de diffusion - Relations entre les éléments récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs relatifs aux relations entre les éléments du plan de diffusion](#) (voir "Champs des relations entre les éléments pour un plan de diffusion" page 576).

Utilisation des listes de relations entre les éléments pour un plan de diffusion

La section des listes de relations entre les éléments pour le plan de diffusion affiche un certain nombre de listes filtrées. Les *listes filtrées* sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements qui vous permettent de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau ci-après décrit les listes standard des relations entre les éléments pour un plan de diffusion.

Liste des relations entre les éléments pour un plan de diffusion	Filtres
Toutes les relations entre les éléments pour un plan de diffusion	Toutes les relations entre les éléments d'un plan de diffusion auxquelles vous avez accès, quel que soit leur titulaire.
Relations entre les éléments récemment modifiées pour un plan de diffusion	Toutes les relations entre les éléments pour un plan de diffusion dont vous êtes le titulaire, triées par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des relations récentes entre les éléments pour un plan de diffusion

La section des relations entre les éléments récemment modifiées pour un plan de diffusion affiche les relations que vous avez modifiées récemment.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien [Afficher la liste complète](#).

Ajout de sections à la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'ensemble ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments :

- Relations entre les éléments récemment créées pour un plan de diffusion
- Relations entre les éléments récemment modifiées pour un plan de diffusion
- Mes relations entre les éléments récemment créées pour un plan de diffusion
- Mes relations entre les éléments récemment modifiées pour un plan de diffusion
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments).

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments

- 1 Dans la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments, cliquez sur [Modifier la présentation](#).
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments, cliquez sur les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Cliquez ensuite sur [Enregistrer](#).
- 3 Cliquez sur [Enregistrer](#).

Gestion des relations entre les éléments d'un plan de diffusion

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les relations entre les éléments du plan de diffusion, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Relations entre les éléments du plan de diffusion](#) (page 573)
- [Utilisation de la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments](#) (page 574)
- [Champs des relations entre les éléments pour un plan de diffusion](#) (page 576)

REMARQUE : Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer la fourniture de contenu personnalisé pour que vous puissiez utiliser les pages Plan de diffusion - Relations entre les éléments.

Champs des relations entre les éléments pour un plan de diffusion

Utilisez la page Plan de diffusion - Relations entre les éléments - Modification pour ajouter une relation entre les éléments du plan de diffusion ou pour modifier les détails d'une relation entre les éléments du plan de diffusion existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une relation entre les éléments du plan de diffusion.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les relations entre les éléments pour un plan de diffusion dans les pages Plan de diffusion - Relations entre les éléments - Liste et Plan de diffusion - Relations entre les éléments - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant fournit des informations supplémentaires sur certains champs relatifs aux relations entre les éléments du plan de diffusion.

Champ	Description
Informations clés sur les relations entre les éléments pour le plan de diffusion	
Nom	Nom de la relation entre les éléments du plan de diffusion.
Nom complet	Nom sous lequel la relation entre les éléments du plan de diffusion est affichée dans le plan de diffusion.

Champ	Description
Élément du plan de diffusion parent	Élément du plan de diffusion parent pour lequel cette relation entre les éléments du plan de diffusion fournit les informations détaillées ou de sauvegarde facultatives. (Obligatoire.)
Description	Brève description du contenu de cet élément.
Type	Catégorie de la relation entre les éléments du plan de diffusion. Utilisez la liste de sélection pour choisir un type. (Obligatoire.)
Nom de la solution	Nom du contenu du fichier graphique ou multimédia sur lequel est basée la relation entre les éléments du plan de diffusion. (Obligatoire.)
Résumé	Brève description de l'élément.

Informations connexes

Pour des informations connexes sur les relations entre les éléments du plan de diffusion, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Relations entre les éléments du plan de diffusion](#) (page 573)
- [Utilisation de la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments](#) (page 574)
- [Gestion des relations entre les éléments d'un plan de diffusion](#) (page 575)

9

Gestion de biens

Oracle CRM On Demand fournit les types d'enregistrement suivants pour la gestion de biens :

- **Comptes financiers.** Utilisez ces pages pour gérer des informations sur les comptes financiers,
- **Titulaires du compte financier.** Utilisez ces pages pour gérer des informations sur les titulaires de comptes financiers.
- **Portefeuilles du compte financier.** Utilisez ces pages pour gérer les transactions d'un produit financier unique pour un compte financier.
- **Plans financiers.** Utilisez ces pages pour gérer les plans financiers d'un interlocuteur ou d'une entreprise pour un ou plusieurs comptes financiers spécifiques.
- **Produits financiers.** Utilisez ces pages pour gérer des informations sur les produits financiers,
- **Transactions financières.** Utilisez ces pages pour suivre les transactions d'un compte financier spécifique.
- **Portefeuilles.** Utilisez ces pages pour gérer des comptes de portefeuille.
- **Foyers.** Utilisez ces pages pour gérer les informations d'un groupe d'interlocuteurs liés, qui vivent dans le même foyer.

Remarque : Tous ces types d'enregistrement sont disponibles uniquement avec Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Foyers

Les pages Foyer permettent de créer, de mettre à jour et de suivre les enregistrements liés aux foyers.

Un *foyer* est un groupe d'interlocuteurs qui partagent généralement une association ou un lien commun, tel qu'une famille (parents et enfants) dont les membres vivent à la même adresse et dans la même maison. Un foyer permet de regrouper les interlocuteurs et peut suivre les groupes d'interlocuteurs en autorisant un interlocuteur à rejoindre un ou plusieurs foyers ou groupes d'interlocuteurs. Les institutions financières et les utilisateurs individuels tels que les banquiers, les conseillers et les responsables de relations utilisent le regroupement d'interlocuteurs à diverses fins. Les informations connexes des foyers peuvent être cumulées à partir des interlocuteurs liés au foyer.

Un foyer fournit des informations précieuses sur la segmentation au sein du foyer, et des informations récapitulatives sur les interlocuteurs qui en font partie. Les pages Foyers vous permettent d'identifier et de collecter des informations démographiques sur un foyer. Vous pouvez aussi les utiliser pour consulter les comptes financiers et les produits d'un client, et les informations relatives aux interlocuteurs associés à ce foyer. Ces informations vous permettent d'évaluer les données des clients.

Le regroupement de tous les comptes d'un client par foyer permet à une institution financière d'identifier la valeur d'un client par rapport à l'organisation et de rechercher des opportunités pour effectuer des ventes croisées et des ventes additionnelles de produits et de services au client, telles qu'une assurance de propriétaire ou des prêts pour l'éducation des enfants. De plus, la possibilité de consulter tous les comptes financiers d'un client par foyer permet à une institution financière d'accéder à la position financière globale du foyer.

Sous-comptes et informations connexes des foyers

Vous pouvez utiliser les pages Foyer pour identifier un foyer et définir son profil. Ces pages permettent également de consulter les sous-comptes d'un foyer et d'autres informations connexes telles que les suivantes :

- **Interlocuteurs.** Des interlocuteurs peuvent être associés à un foyer. Dans la page Foyer, vous pouvez afficher tous les interlocuteurs associés à un foyer. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique [Interlocuteurs](#) (page 222).
- **Déclarations.** Des réclamations peuvent être associées à un foyer. Dans la page Foyer, vous pouvez afficher toutes les réclamations associées à un foyer. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique [Réclamations](#) (page 626).
- **Plans financiers.** Des plans financiers peuvent être associés à un foyer. Dans la page Foyer, vous pouvez afficher tous les plans financiers associés à un foyer. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique [Plans financiers](#) (page 607).
- **Souscripteurs.** Des souscripteurs peuvent être associés à un foyer. Dans la page Foyer, vous pouvez afficher tous les souscripteurs associés à un foyer. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique [Souscripteurs](#) (page 651).
- **Titulaires de compte financier.** Des titulaires de compte financier peuvent être associés à un foyer. Dans la page Foyer, vous pouvez afficher tous les titulaires de compte financier associés à un foyer. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique [Titulaires de compte financier](#) (voir "[Titulaires de comptes financiers](#)" page 600).
- **Equipe pour le foyer.** Les utilisateurs peuvent faire partie de l'équipe associée à un foyer. Dans la page Foyer, vous pouvez afficher tous les membres de l'équipe (utilisateurs) associés à un foyer.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les foyers, il est possible que l'onglet Foyer soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Foyers

La page Foyers - Page d'accueil constitue le point de départ pour gérer les foyers.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la mise en page de votre page d'accueil Foyers. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un foyer

Vous pouvez créer un foyer en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes foyers récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de foyers](#) (page 584).

Utilisation des listes de foyers

La section Foyers - Listes présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes de foyers standard.

Liste des foyers	Filtres
Foyers récemment modifiés	Tous les foyers dont le champ Titulaire contient votre nom, triés par date de modification.
Tous les foyers	Tous les foyers auxquels vous avez accès, quel que soit leur titulaire.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des foyers récemment modifiés

La section Mes foyers récemment affichés présente les derniers foyers que vous avez consultés.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Foyers

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter tout ou partie des sections ci-après à la page Foyers – Page d'accueil :

- Foyers récemment créés
- Foyers récemment modifiés
- Mes foyers récemment créés
- Mes foyers récemment modifiés
- Une ou plusieurs sections d'état (l'administrateur de votre société peut rendre les sections d'état disponibles à l'affichage dans votre page d'accueil Foyers).

Pour ajouter des sections à la page Foyers – Page d'accueil

- 1 Dans la page Foyers - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Foyer - Présentation de page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les foyers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Foyers](#) (page 579)
- [Gestion des foyers](#) (page 582)
- [Champs de foyers](#) (page 584)

Gestion des foyers

Pour gérer les foyers, effectuez les tâches suivantes :

- [Définition du profil des foyers](#) (page 583)
- [Suivi des membres du foyer](#) (page 583)

REMARQUE : Il se peut que votre version d'Oracle CRM On Demand ne comporte pas cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard.

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements](#) (page 93)
- [Ajout de remarques](#) (page 98)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 106)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 113)
- [Fusion d'enregistrements](#) (page 97)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 94)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles

qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les foyers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Foyers](#) (page 579)
- [Utilisation de la page d'accueil Foyers](#) (page 580)
- [Champs de foyers](#) (page 584)

Définition du profil des foyers

Vous pouvez profiler des foyers en mettant à jour les informations dans les enregistrements de foyer.

Pour profiler un foyer

- 1 Sélectionnez le foyer.
Pour obtenir des instructions sur la sélection de foyer, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Foyers - Détails, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Foyer - Modification, entrez les informations. Pour avoir une description des champs, reportez-vous à la rubrique [Champs de foyers](#) (page 584).

Suivi des membres du foyer

Pour effectuer le suivi des membres de foyers, ajoutez-les comme interlocuteurs dans le foyer.

Pour effectuer le suivi des membres d'un foyer

- 1 Sélectionnez l'enregistrement de foyer.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements de foyer, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détails du foyer, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Interlocuteurs, puis cliquez sur Ajouter.

REMARQUE : Vous pouvez ajouter la section Interlocuteurs à la mise en page de votre application. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 699).

- 3 Dans la page Listes d'interlocuteurs, cliquez sur l'icône de recherche dans le champ Nouvel interlocuteur. La recherche est lancée dans la fenêtre Interlocuteur.
- 4 Dans la fenêtre de recherche d'interlocuteurs, sélectionnez un interlocuteur.
- 5 Dans la liste déroulante Relation de la page Liste des interlocuteurs, sélectionnez la relation avec le foyer pour cet interlocuteur.

Champ	Description
Nouvel interlocuteur	Nom de l'interlocuteur pour ce foyer. Sélectionnez l'interlocuteur dans la fenêtre Rechercher un interlocuteur.
Relation	Relation de l'interlocuteur avec le foyer. Vous pouvez sélectionner de nombreuses relations prédéfinies, par exemple : Tête, Conjoint(e), Enfant, Par alliance, Enfant de 2e génération, Superviseur, etc.
Consolidation	<p>Cochez la case Consolidation pour sélectionner un sous-ensemble d'interlocuteurs à consolider dans les totaux financiers du foyer (par exemple, Total disponible ou Total revenus). Les interlocuteurs non sélectionnés ne sont consolidés dans aucun des totaux des foyers ni pour aucune liste associée comme Opportunités, Portefeuilles, Activités ou Remarques. La consolidation est cochée par défaut.</p> <p>Remarque : La case Consolidation de la page Interlocuteurs - Détails et de la page Foyers - Détails est la même, de sorte qu'une modification dans une page est automatiquement répercutée dans la seconde.</p>

- 6 Cliquez sur Enregistrer dans la page de la liste des interlocuteurs.
- 7 Déroulez le champ Nouvel interlocuteur pour sélectionner un interlocuteur, puis sélectionnez la relation avec le foyer pour cet interlocuteur dans la liste de sélection Relation.

Pour obtenir des informations sur les champs Foyers, reportez-vous à la rubrique [Champs de foyers](#) (page 584).

Champs de foyers

Utilisez la page Foyers - Modification pour ajouter un foyer ou mettre à jour les détails relatifs à un foyer existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un foyer.

REMARQUE : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options

des listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles que décrit le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs. De nombreux champs des pages Foyers sont en lecture seule parce qu'ils sont calculés à partir des enregistrements Interlocuteur reliés au foyer par le champ Consolider coché. Les champs additifs, comme Total des actifs, sont obtenus en totalisant tous les interlocuteurs dont le champ Consolider est coché dans le foyer. Les champs non additifs, comme les adresses, sont généralement consolidés à partir de l'interlocuteur principal du foyer.

En l'absence d'enregistrement Interlocuteur lié au foyer, vous pouvez ajouter des interlocuteurs à l'enregistrement du foyer ; reportez-vous à la rubrique [Suivi des membres du foyer](#) (page 583).

Champ	Description
Informations importantes sur le foyer	
Nom de foyer	La limite est de 50 caractères.
Principal	En lecture seule.
Informations détaillées sur le foyer	
Type	Valeurs par défaut : Famille - Enfants, Famille - Pas d'enfant, Famille-Retraité, Célibataire, Famille à un seul parent, Famille, Famille étendue, Couple non marié, Sans enfant à charge, Retraité et Autre.
Catégorie	Valeurs par défaut : Fonctionnaire, Ouvriers et agents de maîtrise, Rural, Propriétaire, En location, Rural / Ferme, Vente en gros, Très abondant, Valeur nette maximum, Cinq fois millionnaire et Valeur nette très élevée.
Dernière activité	En lecture seule. Date de la dernière activité liée au foyer.
Date de naissance du chef de famille	En lecture seule.
Informations complémentaires	
Compte	En lecture seule.
Interlocuteur	En lecture seule.
Titulaire	En principe, le titulaire peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre titulaire ou encore le supprimer. L'administrateur peut toutefois modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou au contraire afin d'étendre l'accès d'un utilisateur. Cette valeur a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez (à partir des pages Rapports et Tableau de bord).
Profil financier du foyer	
Chiffre d'affaires total	Total des revenus de tous les interlocuteurs consolidés dans le foyer. En lecture seule.
Actif total	Total des actifs de tous les interlocuteurs consolidés dans le foyer. En lecture seule.

Champ	Description
Frais totaux	Dépenses totales de tous les interlocuteurs consolidés dans le foyer. En lecture seule.
Passif total	Total des dettes de tous les interlocuteurs consolidés dans le foyer. En lecture seule.
Total disponible	Total disponible de tous les interlocuteurs consolidés dans le foyer. En lecture seule.
Profil des risques de l'investissement	
Profil des risques	Renseigné dans l'enregistrement Interlocuteur du chef du foyer. En lecture seule.
Niveau d'expérience	Renseigné dans l'enregistrement Interlocuteur du chef du foyer. En lecture seule.
Durée de l'investissement	Renseigné dans l'enregistrement Interlocuteur du chef du foyer. En lecture seule.
Mix d'investissements actuel	Renseigné dans l'enregistrement Interlocuteur du chef du foyer. En lecture seule.
Objectif	Renseigné dans l'enregistrement Interlocuteur du chef du foyer. En lecture seule.
Objectif principal	Renseigné dans l'enregistrement Interlocuteur du chef du foyer. En lecture seule.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les foyers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Foyers](#) (page 579)
- [Utilisation de la page d'accueil Foyers](#) (page 580)
- [Gestion des foyers](#) (page 582)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 94)

Portefeuille

Utilisez les pages relatives aux portefeuilles afin de créer et de mettre à jour tout type de portefeuille et d'en effectuer le suivi. Les portefeuilles peuvent inclure tout type d'informations sur un interlocuteur dont vous souhaitez assurer le suivi.

Les portefeuilles peuvent représenter les éléments suivants :

- **Comptes financiers.** Un compte de courtage, un emprunt ou une carte de crédit
- **Comptes d'assurance.** Un contrat d'assurance-vie ou une annuité

Vous pouvez utiliser les pages Portefeuille pour identifier un portefeuille et créer son profil.

CONSEIL : Vous pouvez utiliser le type d'enregistrement de compte financier et la hiérarchie des comptes financiers afin d'effectuer le suivi de groupes de comptes financiers, également appelés portefeuilles. Pour plus d'informations sur les comptes financiers, reportez-vous à la rubrique [Suivi des comptes financiers parent](#) (voir "[Suivi des comptes financiers parents](#)" page 598).

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les comptes financiers, il est possible que l'onglet Portefeuilles soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Compte de portefeuille

La page Compte de portefeuille - Page d'accueil constitue le point de départ pour la gestion des comptes de portefeuille.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la mise en page de votre page d'accueil Comptes de portefeuille. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un compte de portefeuille

Vous pouvez créer un compte de portefeuille en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes comptes de portefeuille récemment affichés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de compte de portefeuille](#) (voir "[Champs de comptes de portefeuille](#)" page 592).

Utilisation des listes de comptes de portefeuille

La section Portefeuille - Listes présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes de comptes de portefeuille standard.

Liste de portefeuilles	Filtres
Tous les comptes de portefeuille	Tous les comptes de portefeuille sur lesquels vous avez une visibilité
Portefeuilles récemment créés	Tous les comptes de portefeuille sur lesquels vous avez une visibilité, triés

Liste de portefeuilles	Filtres
	par date de création
Portefeuilles récemment modifiés	Tous les comptes de portefeuille sur lesquels vous avez une visibilité, triés par date de modification
Mes portefeuilles récemment modifiés	Tous les comptes de portefeuille que vous avez récemment modifiés.
Mes portefeuilles récemment créés	Tous les comptes de portefeuille que vous avez récemment créés.
Mes comptes de portefeuille	Tous les comptes de portefeuille où figure votre nom dans le champ Titulaire

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des comptes de portefeuille récemment modifiés

La section Mes portefeuilles récemment affichés présente les derniers comptes de portefeuille que vous avez consultés.

Ajout de sections à la page d'accueil Comptes de portefeuille

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes ou une partie d'entre elles à votre page d'accueil Comptes de portefeuille :

- Portefeuilles récemment créés
- Portefeuilles modifiés récemment
- Mes portefeuilles récemment créés
- Mes portefeuilles récemment modifiés
- Une ou plusieurs sections d'état (l'administrateur de votre société peut rendre les sections d'état disponibles à l'affichage dans votre page d'accueil Comptes de portefeuille).

Pour ajouter des sections à la page Comptes de portefeuille - Page d'accueil

- 1 Dans la page Comptes de portefeuille - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.

- 2 Dans la page Comptes de portefeuille - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Informations connexes

Pour consulter les informations sur les comptes de portefeuille, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs de comptes de portefeuille](#) (page 592)
- [Gestion des comptes de portefeuille](#) (page 589)

Gestion des comptes de portefeuille

Pour gérer les comptes de portefeuille, effectuez les tâches suivantes :

- [Suivi des interlocuteurs clés pour les comptes de portefeuille](#) (page 590)
- [Spécification des sous-comptes de portefeuille](#) (page 591)

REMARQUE : Il se peut que votre version d'Oracle CRM On Demand ne comporte pas cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard.

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)(avec les recommandations)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 94)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements](#) (page 93)
- [Ajout de remarques](#) (page 98)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 106)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 113)
- [Changement de nom des types d'enregistrements](#) (page 1227)
- [Fusion d'enregistrements](#) (page 97)
- [Gestion des calendriers et activités](#) (voir "[Gestion de calendriers et activités](#)" page 135)
- [Procédure de configuration des livres](#) (page 1325)

■ [Création d'applets Web](#) (page 1186)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les comptes de portefeuille, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Compte de portefeuille](#) (page 587)
- [Champs de comptes de portefeuille](#) (page 592)

Suivi des interlocuteurs clés pour les comptes de portefeuille

Pour suivre les interlocuteurs clés pour les comptes de portefeuille, ajoutez-les en tant qu'interlocuteurs à l'enregistrement de compte de portefeuille.

Pour suivre des interlocuteurs clés pour les comptes de portefeuille

- 1** Sélectionnez l'enregistrement du compte de portefeuille.
Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes de portefeuille, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2** Dans la page Détails du compte de portefeuille, faites défiler la page jusqu'à la section Interlocuteurs, puis cliquez sur Ajouter.
REMARQUE : Vous pouvez ajouter la section Interlocuteurs à la mise en page de votre application. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 699).
- 3** Dans la page Liste d'interlocuteurs, cliquez sur l'icône de recherche située en regard de la colonne Nom.
- 4** Dans la fenêtre de recherche, cliquez sur Nouveau et créez l'enregistrement d'interlocuteur, ou sélectionnez un interlocuteur existant.
- 5** Dans la page Liste d'interlocuteurs, entrez les informations requises.
- 6** Sauvegardez l'enregistrement.

Spécification des sous-comptes de portefeuille

Vous pouvez indiquer des hiérarchies de comptes de portefeuille, comme un fond commun de placement figurant dans une police d'assurance-vie ou un compte de courtage, en spécifiant une relation parent-enfant. Commencez par créer le compte de portefeuille parent, puis sélectionnez ce compte en tant que parent du sous-compte enfant ou portefeuille.

Les portefeuilles peuvent avoir une relation de un à plusieurs avec des sous-comptes de portefeuille. Vous pouvez, par exemple, avoir de nombreux sous-comptes de fonds communs de placement ou de stocks pour le compte de portefeuille de courtage.

Pour créer un sous-compte de portefeuille

- 1 Sélectionnez le compte de portefeuille parent.

Pour plus d'informations sur la sélection de comptes de portefeuille, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Détails du compte de portefeuille, faites défiler la page jusqu'à la section Sous-comptes de portefeuille, puis cliquez sur Nouveau.

REMARQUE : Vous pouvez ajouter la section Sous-comptes de portefeuille à la mise en page de votre application. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détail](#) (voir "[Modification de la présentation des pages de détails](#)" page 699).

- 3 Dans la page Compte de portefeuille – Modification qui s'affiche, renseignez les champs.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

Pour spécifier le compte de portefeuille parent

- 1 Sélectionnez le sous-compte de portefeuille enfant.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes de portefeuille, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Compte de portefeuille - Modification, cliquez sur l'icône de recherche en regard du champ Compte de portefeuille parent.
- 3 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez le compte de portefeuille parent.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

Champs de comptes de portefeuille

Utilisez la page Comptes de portefeuille - Modification pour ajouter un compte de portefeuille ou mettre à jour les détails d'un compte de portefeuille existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un compte de portefeuille.

REMARQUE : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles que décrit le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur le compte	
Numéro de compte	Champ requis. La limite est de 100 caractères.
Institution	Champ de recherche de l'institution liée à ce compte de portefeuille.
Produit	Champ de recherche du produit lié à ce compte de portefeuille.
Type de compte	Liste de sélection des types de compte disponibles. Valeurs par défaut : Annuité - Contrat, Police de groupe, 401K, Vérification, IRA, Assurance vie, Fond commun de placement, Compte épargne et Autre.
Interlocuteur principal	En lecture seule.
Compte	Champ de recherche du compte lié à ce compte de portefeuille.
CA	Chiffre d'affaires lié à ce compte de portefeuille.
Date d'achat	Date d'ouverture du compte financier.
Date d'annulation/de vente	Date de clôture du compte. S'il s'agit d'un portefeuille déterminé, peut être la date de vente de toutes les parts.
Etat	Etat du compte de portefeuille. Valeurs par défaut : Actif, En attente, Devis, Terminé et Fermé.
Modification par	Nom de la personne qui crée ou met à jour l'enregistrement, suivi de la date et de l'heure de création ou de mise à jour.
Compte de portefeuille parent	Compte de portefeuille parent du compte de portefeuille en cours.
Titulaire	<p>En principe, le titulaire peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre titulaire ou encore le supprimer. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter (ou au contraire d'étendre) l'accès d'un utilisateur.</p> <p>Cette valeur a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez (à partir des pages Rapports</p>

Champ	Description
	et Tableau de bord).
Groupe principal	Groupe principal du titulaire du portefeuille. Dans les versions qui précèdent la version 13, ce champ sert à définir la visibilité du groupe sur les enregistrements de portefeuille. Il est recommandé d'utiliser désormais la fonctionnalité des livres. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Procédure de définition des livres (voir " Procédure de configuration des livres " page 1325).
Informations sur le contrat	
Classe de risque	Définit le niveau de risque du portefeuille. La limite est de 50 caractères.
Prime	Coût de la police d'assurance dans vos devises.
Valeur nominale	Valeur nominale de la police d'assurance dans vos devises.
Entrée en vigueur	Date d'entrée en vigueur de la police d'assurance.
Date d'expiration	Date d'expiration de la police d'assurance.
Informations sur les investissements	
Total des actifs	Valeur de tous vos investissements dans vos devises.
Date d'évaluation	Date d'évaluation du total de vos actifs.
Informations sur le prêt	
Montant du prêt	Valeur de tous vos prêts dans vos devises.
Taux annuel (%)	Taux d'intérêt de votre prêt.
Echéance	Date d'échéance du règlement du prêt.
Terme	En lecture seule. Concaténation de Longueur du terme et de Unité du terme.
Longueur du terme	Période d'amortissement du prêt, généralement en mois.
Unité du terme	Liste de sélection des unités de terme possibles. Les valeurs par défaut sont : Jour, Semaine, Mois et An.
Informations sur la carte de crédit	
Limite du crédit	Montant maximal de crédit disponible pour le compte.
Taux annuel (%)	Montant du taux d'intérêt annuel intégré au solde.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les comptes de portefeuille, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Compte de portefeuille](#) (page 587)
- [Gestion des comptes de portefeuille](#) (page 589)

Comptes financiers

Utilisez les pages Compte financier pour créer, mettre à jour et suivre tout type de compte financier. Les comptes financiers correspondent généralement aux comptes financiers d'un interlocuteur ou d'une activité gérés par l'institution financière. Toutefois, ils peuvent également suivre l'ensemble des comptes financiers d'un interlocuteur ou d'une activité, y compris ceux dépendant d'autres institutions financières.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les comptes financiers, il est possible que l'onglet Comptes financiers soit exclu de votre configuration.

Un *compte financier* est un enregistrement des transactions financières entre des institutions financières. Il contient des produits financiers pour lesquels l'institution financière assume une responsabilité fiduciaire. Les comptes financiers fournissent aux institutions financières une structure pour la gestion des relations avec les interlocuteurs et les activités.

REMARQUE : Dans le cadre de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, *Compte* est renommé *Compte professionnel*. Les comptes professionnels représentent une entité juridique telle qu'une entreprise, une société ou une fiducie. Ils fournissent des relations parent et enfant pour soutenir les divisions, les services et d'autres structures juridiques complexes.

Utilisez les comptes financiers pour suivre tous les types de comptes financiers, comme les comptes d'épargne, les comptes chèques, les comptes d'hypothèques, les certificats de dépôts, les comptes de carte de crédit, de dépôt, d'investissements, de prêt, de retraite, d'études, etc.

Les comptes financiers permettent aux institutions financières de centrer les relations non plus sur les comptes financiers, mais sur les clients et les ménages. Avec cette fonctionnalité, vous pouvez accéder aux informations majeures sur les comptes financiers renseignées dans les champs Type de compte financier, Solde et Commun. Ces informations vous permettent de renforcer les relations centrées sur les clients et les ménages, notamment les activités, les opportunités, les demandes d'assistance et les calendriers. Les comptes financiers prennent également en charge les hiérarchies des comptes et les sous-comptes. Ces hiérarchies permettent de regrouper les comptes en portefeuilles. Vous utilisez le groupement des comptes pour regrouper les comptes financiers en portefeuilles. Les schémas suivants représentent des exemples de hiérarchies. Le schéma 1 représente la relation parent-enfant d'un compte financier. Le schéma 2 représente la relation entre un compte de portefeuille et un compte financier. Le schéma 3 représente la relation entre un compte financier et un sous-compte.

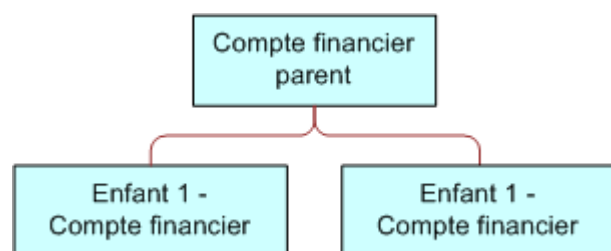


Figure 1: Relation parent-enfant d'un compte financier

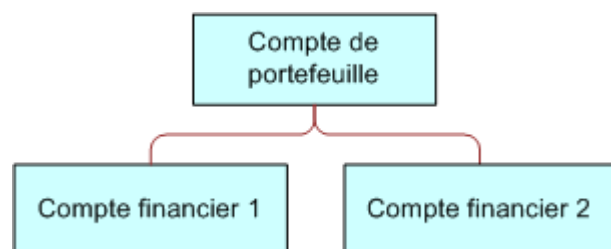


Figure 2: Relation entre un compte de portefeuille et un compte financier

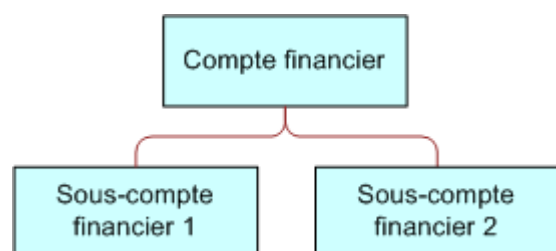


Figure 3: Relation entre un compte financier et un sous-compte

Vous pouvez utiliser les pages Compte financier pour identifier un compte financier et définir son profil. Ces pages vous permettent également de passer en revue les sous-comptes d'un compte financier et d'autres informations, parmi lesquelles :

- [Titulaires de comptes financiers](#) (page 600)

- [Participations des comptes financiers](#) (page 603)
- [Transactions financières](#) (page 616)
- [Plans financiers](#) (page 607)
- [Polices](#) (page 647)
- **Opportunités (page 240)**. Dans les pages Compte financier, vous pouvez afficher toutes les opportunités liées à un compte financier.
- **Activités**. Dans les pages Compte financier, vous pouvez afficher toutes les activités liées à un compte financier.
- **Demandes d'assistance (page 309)**. Dans les pages Compte financier, vous pouvez afficher toutes les demandes d'assistance liées à un compte financier.
- **Leads (page 177)**. Dans les pages Compte financier, vous pouvez afficher tous les leads liés à un compte financier.

Utilisation de la page d'accueil Compte financier

La page d'accueil Compte financier constitue le point de départ de la gestion des comptes financiers.

REMARQUE : L'administrateur peut personnaliser la présentation de la page Comptes financiers - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un compte financier

Vous pouvez créer un compte financier en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Comptes financiers récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs relatifs aux comptes financiers](#) (page 598).

Utilisation des listes de comptes financiers

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes de comptes financiers standard.

Liste des comptes financiers	Filtres
Tous les comptes financiers	Tous les comptes financiers auxquels vous avez accès
Comptes financiers récemment modifiés	Tous les comptes financiers que vous avez modifiés récemment

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des comptes financiers récemment modifiés

La section Comptes financiers récemment modifiés répertorie les derniers comptes financiers que vous avez modifiés.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Ajout de sections dans la page d'accueil Compte financier

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page d'accueil Compte financier, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

La procédure ci-après explique comment ajouter des sections à la page d'accueil Compte financier.

Pour ajouter des sections dans la page Comptes financiers - Page d'accueil

- 1 Dans la page d'accueil Compte financier, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Comptes financiers - Présentation de la page d'accueil, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer et organiser des sections.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des comptes financiers

Pour gérer les comptes financiers, effectuez les tâches suivantes :

- [Suivi des comptes financiers parents](#) (page 598)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options

des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour obtenir d'autres informations sur les comptes financiers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Compte financier](#) (page 596)
- [Champs relatifs aux comptes financiers](#) (page 598)

Suivi des comptes financiers parents

Pour autoriser le suivi d'un compte financier parent d'un compte, ajoutez le compte financier parent au champ Compte financier parent dans le compte financier enfant.

Pour effectuer le suivi d'un compte financier parent

- 1 Sélectionnez le compte financier.
Pour plus d'informations sur la sélection de comptes financiers, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Détails du compte financier, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Comptes financiers - Modification, sélectionnez le champ Compte financier parent, puis sélectionnez un compte financier.

Champs relatifs aux comptes financiers

Utilisez la page Comptes financiers - Modification pour ajouter un compte financier ou mettre à jour les détails relatifs à un compte financier existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un compte.

CONSEIL : Vous pouvez indiquer des hiérarchies de comptes financiers, telles qu'un compte financier d'épargne retraite, un sous-élément d'un compte financier de portefeuille, en sélectionnant [Compte financier](#). Pour plus d'informations sur l'indication de hiérarchies, reportez-vous à la rubrique [Suivi des comptes financiers parent](#) (voir "[Suivi des comptes financiers parents](#)" page 598).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Profil de compte financier	
Numéro du compte financier	Numéro du compte financier. Ce champ est limité à 50 caractères.
Type de compte financier	Type de compte financier, tel qu'un compte d'épargne, un compte crédit, un compte d'hypothèque, un compte d'investissement, un patrimoine, un plan d'épargne éducation ou une assurance.
Compte principal	Case à cocher permettant d'indiquer que ce compte financier est le compte financier principal.
Agence locale	Agence locale du compte financier dans l'institution financière.
Compte financier	Nom du compte financier. Ce champ est limité à 50 caractères.
Date d'ouverture	Date d'ouverture du compte financier dans l'institution financière.
Joint	Case à cocher permettant d'indiquer que le compte financier est un compte commun (plusieurs interlocuteurs sont titulaires de ce compte).
Détenu	Case à cocher permettant d'indiquer que le compte financier est détenu par une autre institution. Si un compte est <i>détenu</i> , cela signifie qu'il n'est pas géré par cette institution financière mais par une autre institution financière.
Solde	Champ en devise représentant le solde du compte financier.
Solde au	Date et heure de la dernière mise à jour du solde.
Détails du compte financier	
ID d'intégration	ID intégration des informations externes sur le compte financier. Ce champ est limité à 50 caractères.
Institution détentrice	Nom de l'institution financière qui détient le compte financier.
Compte financier parent	Compte financier parent de ce compte financier enfant.
Intégration du compte financier	
Description	Description détaillée du compte financier.
ID externe	ID source externe des informations externes sur le compte financier. Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	Date et heure de la dernière mise à jour des données (de la source externe) relatives au compte financier.
Origine externe	Source d'informations externes sur le titulaire du compte financier, par exemple, un nom d'application, de base de données, d'intégration, etc.

Rubriques connexes

Pour obtenir d'autres informations sur les comptes financiers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Compte financier](#) (page 596)
- [Gestion des comptes financiers](#) (page 597)

Titulaires de comptes financiers

Les pages de titulaire de compte financier permettent de créer, mettre à jour et effectuer le suivi de la relation entre un compte financier et ses titulaires. Un *titulaire de compte financier* est un interlocuteur disposant d'une relation avec le compte financier (généralement, le titulaire légal du compte financier.)

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les détenteurs de comptes financiers, l'onglet Titulaire de compte financier peut être exclu de votre configuration.

Un enregistrement de titulaire de compte financier suit les relations entre les contrats et les comptes financiers, ce qui permet de comprendre complètement quels contrats sont associés à quels comptes financiers, et inversement.

Les titulaires de comptes financiers permettent aux institutions financières de suivre les relations entre les interlocuteurs et les comptes financiers, ainsi que des attributs et des détails spécifiques des relations. Ils assurent le suivi du rôle d'un interlocuteur dans la relation avec un compte financier (titulaire légal, gardien, conseiller, mécène, etc.).

Utilisation de la page d'accueil Titulaire du compte financier

La page d'accueil Titulaires de comptes financiers constitue le point de départ de la gestion de titulaires de comptes financiers.

REMARQUE : L'administrateur peut personnaliser la présentation de la page Titulaires de comptes financiers - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter ou supprimer des sections dans la page

Création d'un titulaire de compte financier

Vous pouvez créer un titulaire de compte financier en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes titulaires de compte financier récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs relatifs aux titulaires de comptes financiers](#) (page 602).

Utilisation des listes de titulaires de comptes financiers

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes de titulaires de comptes financiers standard.

Liste de titulaires de comptes financiers	Filtres
Tous les titulaires de comptes financiers	Tous les titulaires de comptes financiers auxquels vous avez accès, quel que soit le détenteur du titulaire
Titulaires de comptes financiers récemment modifiés	Tous les titulaires de comptes financiers, triés par date de modification

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des titulaires de comptes financiers récemment modifiés

La section Titulaires de comptes financiers récemment modifiés affiche les derniers titulaires de comptes modifiés.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Titulaires de comptes financiers

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page d'accueil Titulaires de comptes financiers, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

La procédure suivante explique comment ajouter des sections dans la page Titulaires de comptes financiers - Page d'accueil.

Pour ajouter des sections à la page Titulaires de comptes financiers - Page d'accueil

- 1 Dans la page Titulaires de comptes financiers - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Titulaires de comptes financiers, utilisez les flèches pour ajouter, supprimer et organiser les sections dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les titulaires de comptes financiers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des titulaires du compte financier](#) (page 602)

- [Champs relatifs aux titulaires de comptes financiers](#) (page 602)

Gestion des titulaires du compte financier

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Titulaire du compte financier](#) (page 600)
- [Champs relatifs aux titulaires de comptes financiers](#) (page 602)

Champs relatifs aux titulaires de comptes financiers

Utilisez la page Titulaires de comptes financiers - Modification pour ajouter un titulaire ou pour mettre à jour les détails relatifs à un titulaire de compte financier existant. Cette page affiche l'ensemble des champs disponibles pour un titulaire de compte financier.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les informations relatives à un titulaire de compte financier à l'aide des pages Liste de titulaires de comptes financiers et Titulaires de comptes financiers - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
-------	-------------

Champ	Description
Profil du titulaire de compte financier	
Nom du titulaire du compte financier	Nom du titulaire du compte financier (il s'agit en général d'un interlocuteur). Ce champ est limité à 100 caractères.
Compte financier	Compte financier auquel le titulaire est associé.
Rôle	Rôle du titulaire de compte financier. Un titulaire de compte financier peut disposer de plusieurs rôles, notamment Tuteur légal, Titulaire, Juriste et Facteur d'influence.
Contact principal	Indique si le titulaire du compte financier est l'interlocuteur principal pour le compte.
Joint	Date à laquelle le titulaire du compte financier a été associé au compte pour la première fois. Cette date peut différer de la date d'ouverture du compte. Par exemple, un tuteur légal peut être affecté à un compte financier (ou en être responsable) après sa date d'ouverture.
ID externe	ID source externe des informations externes sur le titulaire du compte financier. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	Source d'informations externes sur le titulaire du compte financier, par exemple, un nom d'application, de base de données, d'intégration, etc. Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	Date et heure de la dernière mise à jour des données (de la source externe) relatives au titulaire du compte financier.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Utilisation de la page d'accueil Titulaire du compte financier](#) (page 600)

Participations des comptes financiers

Utilisez les pages Participation du compte financier pour créer, mettre à jour et suivre les produits financiers d'un compte financier spécifique. Les participations des comptes financiers correspondent généralement au total de toutes les transactions d'un seul produit d'un compte.

Les participations de compte financier permettent de déterminer les produits financiers détenus par les différents comptes financiers. Ils permettent d'effectuer un suivi sur tous les types de produit financier, tels que :

- Biens matériels (logements, oeuvres d'art, voitures, etc.)
- Instruments financiers (obligations, actions, FCP, etc.)
- Services financiers et prêts (hypothèques, lignes de crédit, etc.)
- Tout autre instrument considéré comme produit financier

Les participations de compte financier permettent aux institutions financières de fournir un récapitulatif des comptes financiers de leurs clients à partir de leurs applications de suivi de marché ou d'arrière-guichet. Ces informations fournissent des vues basées sur les clients ou les ménages. Des informations détaillées sur ces participations sont disponibles dans Oracle CRM On Demand pour la gestion de la relation client : quantités, tarifs, performances et dates importantes (date d'achat, par exemple).

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les comptes financiers, il est possible que l'onglet Participation du compte financier soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Portefeuille du compte financier

La page d'accueil Portefeuille du compte financier constitue le point de départ pour gérer les portefeuilles du compte financier.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de cette page. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un portefeuille de compte financier

Vous pouvez créer un portefeuille de compte financier en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Portefeuilles du compte financier récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs relatifs aux participations de compte financier](#) (page 606).

Utilisation des listes de portefeuilles du compte financier

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les portefeuilles de compte financier.

Liste de portefeuilles du compte financier	Filtres
Toutes les participations de compte financier	Ensemble des participations de compte financier disponibles, quel que soit leur titulaire.
Participations de compte financier récemment modifiées	Toutes les participations de compte financier, triées par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies

avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des portefeuilles du compte financier récemment modifiés

La section Portefeuilles du compte financier récemment modifiés affiche les portefeuilles du compte financier modifiés en dernier.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Portefeuille du compte financier

Selon la configuration mise en place par l'administrateur de votre société et si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à cette page d'accueil.

La procédure suivante décrit l'ajout de sections à la page d'accueil des participations de compte financier.

Pour ajouter des sections à la page d'accueil des participations de compte financier, procédez comme suit :

- 1 Dans la page Participations de compte financier - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil, utilisez les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour organiser ces dernières dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des portefeuilles du compte financier

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Informations connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs relatifs aux participations de compte financier](#) (page 606)

Champs relatifs aux participations de compte financier

La page Participations de compte financier - Modification permet d'ajouter ou de modifier une participation de compte financier. Elle affiche également l'ensemble des champs applicables à une participation de compte financier.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant détaille certains de ces champs.

Champ	Description
Profil de participations de compte financier	
Compte financier	Compte financier associé à la participation.
Produit financier	Produit financier associé à la participation.
Nom des titulaires du compte financier	Nom unique de la participation de compte financier.
Quantité	Nombre d'unités du produit financier donné dans les participations du compte financier. Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
Prix d'achat	Prix d'achat des participations du produit financier donné pour le compte financier. Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
Date d'achat	Date d'achat des participations du produit financier donné pour le compte financier. Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
Valeur	Valeur des participations (prix d'achat multiplié par la quantité). Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
Performance	Pourcentage de gain ou de perte des participations du produit financier donné pour le compte financier. Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
Intégration de participations de compte financier	
ID d'intégration	ID d'intégration des informations externes relatives aux participations de compte financier. Ce champ est limité à 50 caractères.
ID externe	ID source des informations externes relatives aux participations de compte financier. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	Source d'informations externes sur le titulaire du compte financier, par

Champ	Description
	exemple, un nom d'application, de base de données, d'intégration, etc.
Dernière mise à jour externe	Date et heure de la dernière mise à jour de la participation de compte financier (à partir d'une source externe).

Plans financiers

Utilisez les pages Plan financier pour créer, mettre à jour et suivre les plans financiers d'un compte financier. Les *plans financiers* correspondent généralement à un plan financier d'un interlocuteur ou d'une activité pour un ou plusieurs comptes financiers spécifiques, gérés par une institution financière.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les plans de comptes financiers, l'onglet Plan financier peut être exclu de votre configuration.

Un plan financier permet une planification financière de haut niveau grâce à un accès à des informations telles que le statut, l'étape du plan et les approbations. Il fournit également des liens vers les applications de suivi de marché et d'arrière-guichet. Les flux de lots et les mises à jour de services Web permettent d'intégrer les informations de ces applications à Oracle CRM On Demand.

Les plans financiers permettent aux institutions financières d'intégrer facilement la gestion de la relation client aux tâches, workflows et prestations de planification financière, au cours du cycle de vie de planification. Cette fonction permet d'assurer le suivi des activités, opportunités, demandes d'assistance et leads d'un plan financier, afin de permettre une planification centrée sur les clients et les ménages.

Les pages Plan financier permettent d'identifier et d'élaborer un plan financier. Elles permettent également de consulter les sous-comptes et d'autres informations relatives à un plan, telles que :

- **Opportunité.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos des opportunités et des prévisions](#) (page 240).
- **Activité.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Champs d'activité](#) (page 163).
- **Demande d'assistance.** Pour plus d'informations, voir [Gestion de l'assistance et des communications](#) (page 307).
- **Lead.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Leads](#) (page 177).

Utilisation de la page d'accueil Plan financier

La page d'accueil Plan financier constitue le point de départ de la gestion de plans financiers.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de cette page. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un plan financier

Vous pouvez créer un enregistrement plan financier en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Plans financiers récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs relatifs aux plans financiers](#) (page 609).

Utilisation des listes de plans financiers

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes de plans financiers standard.

Liste de plans financiers	Filtres
Tous les plans financiers	Ensemble des plans financiers disponibles, quel que soit leur titulaire.
Plans financiers récemment modifiés	Tous les plans financiers dont vous êtes le titulaire, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des plans financiers récemment modifiés

La section Plans financiers récemment modifiés répertorie les derniers plans financiers que vous avez affichés.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Plans financiers

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections complémentaires à la page d'accueil Plan financier, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

La procédure ci-après explique comment ajouter des sections à la page d'accueil Plan financier.

Pour ajouter des sections à la page d'accueil des plans financiers, procédez comme suit :

- 1 Dans la page Plans financiers - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.

- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil, utilisez les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour organiser ces dernières dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des plans financiers

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Plan financier](#) (page 607)
- [Champs relatifs aux plans financiers](#) (page 609)

Champs relatifs aux plans financiers

La page Plans financiers - Modification permet de créer ou de mettre à jour un plan. Elle présente l'ensemble des champs relatifs à un plan financier.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier des plans financiers via les pages [Liste de plans financiers](#) et [Plans financiers – Détails](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant fournit des informations supplémentaires sur certains des champs relatifs aux plans financiers.

Champ	Description
Profil du plan financier	
Nom du plan financier	Nom du plan financier.
Type	Type de plan financier : retraite, portefeuille, épargne, éducation, etc.
Compte financier	Compte financier auquel le plan est associé.
Statut	Statut du plan financier : En cours, Actif, Approuvé, Soumis au responsable pour consultation, Soumis au client pour consultation, etc.
Envoyer au contact	Cochez cette case si le plan financier a été envoyé à l'interlocuteur.
Approuvé par l'interlocuteur	Cochez cette case si le plan financier a été approuvé par l'interlocuteur.
Synthèse du plan financier	
Origine externe	Source des informations externes sur le plan financier (par ex. nom d'application, de base de données, d'intégration, etc.). Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	Date et heure de la dernière mise à jour du plan financier (à partir de la source externe).
ID d'intégration	ID d'intégration du plan financier.
Description	Description détaillée du plan financier. Ce champ est limité à 16 350 caractères.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les plans financiers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Plan financier](#) (page 607)
- [Gestion des plans financiers](#) (page 609)

Produits financiers

Utilisez les pages Produits financiers pour créer, mettre à jour et suivre tout type de produit financier.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les produits financiers, il est possible que l'onglet Produits financiers soit exclu de votre configuration.

Un *produit financier* dans Oracle CRM On Demand désigne un service ou un bien physique spécifique qu'une institution financière propose à ses clients, ou un ensemble de produits financiers., mais il peut également désigner tout produit financier de toute institution financière.

Les produits financiers permettent de suivre les types de produit financier, tels que les prêts, dépôts directs (comptes d'épargne et comptes chèques), dépôts indexés sur les taux du marché (ou comptes du marché monétaire), dépôts à terme (ou certificats de dépôts), etc. Les produits financiers englobent également les actions, les dérivés, les comptes séparés ainsi que les fonds de couverture et fonds communs de placement.

Grâce aux enregistrements de produit financier, les institutions financières peuvent consulter les informations relatives aux produits financiers jusqu'à un niveau de détail relativement poussé, ainsi que les URL permettant d'accéder aux sites Web du produit financier ou aux catalogues. Avec cette fonctionnalité, vous pouvez accéder au détail des derniers produits financiers et aux informations associées sur les activités, les opportunités, les demandes d'assistance et les calendriers des clients.

Le type d'enregistrement du produit financier prend également en charge les hiérarchies de produits financiers. Ces hiérarchies permettent de regrouper les produits financiers sous différents groupes comme par exemple les offres groupées, les fonds communs de placement ou tout autre hiérarchie ou regroupement complexes.

Les schémas qui suivent représentent deux exemples de hiérarchie de produits financiers.

Le schéma 4 représente un exemple de hiérarchie pour un fonds commun de placement :

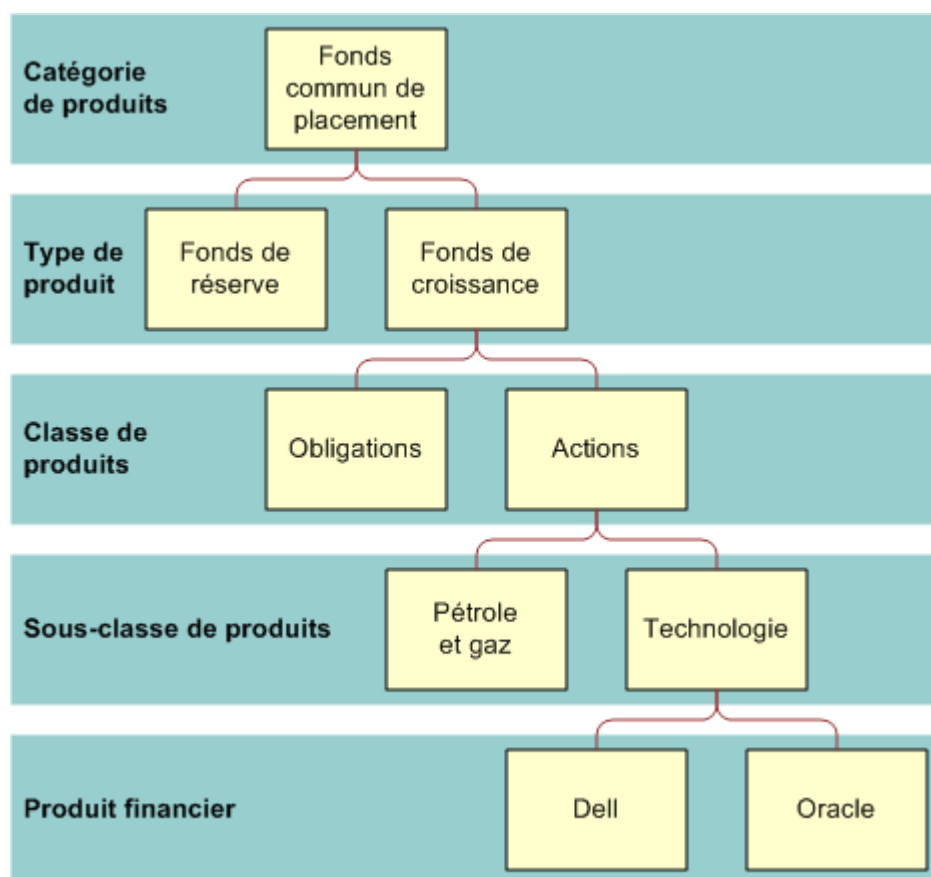


Figure 4: Exemple de hiérarchie pour un fonds commun de placement

Le schéma 5 représente un exemple de hiérarchie pour une police d'assurance.

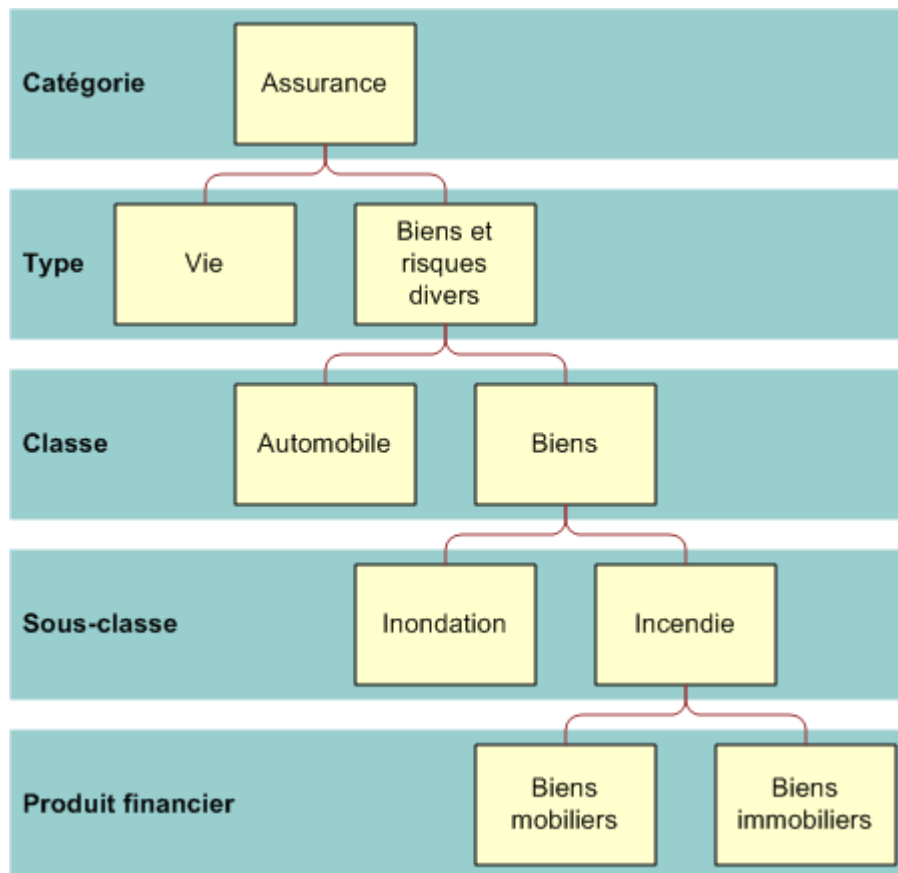


Figure 5: Exemple de hiérarchie pour une police d'assurance

Utilisation de la page d'accueil Produits financiers

La page d'accueil Produits financiers constitue le point de départ de la gestion de produits financiers.

REMARQUE : L'administrateur peut personnaliser la présentation de la page Produits financiers - Page d'accueil. En outre, si votre rôle de l'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un enregistrement de produit financier

Vous pouvez créer un enregistrement de produit financier en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Produits financiers récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de produit financier](#) (voir "[Produits financiers - Champs](#)" page 615).

CONSEIL : Vous pouvez indiquer des hiérarchies de produits financiers (par exemple, des capitaux propres correspondant à la filiale d'un organisme de fonds commun de placement) en sélectionnant le champ Produit

financier parent. Pour obtenir des informations sur les hiérarchies de produits financiers, reportez-vous à la rubrique [Suivi des produits financiers parent](#) (page 614).

Utilisation des listes de produits financiers

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes de produits financiers standard.

Liste des produits financiers	Filtres
Tous les produits financiers	Tous les produits financiers auxquels vous avez accès, quel que soit leur titulaire.
Produits financiers récemment modifiés	Tous les produits financiers dont vous êtes le titulaire, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des produits financiers récemment modifiés

La section Produits financiers récemment modifiés répertorie les derniers produits financiers que vous avez affichés.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Produits financiers

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter les sections suivantes à la page d'accueil Produits financiers, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

La procédure ci-après explique comment ajouter des sections à la page d'accueil Produits financiers.

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Produits financiers

- 1 Dans la page d'accueil Produits financiers, cliquez sur Modifier la présentation.

- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Produits financiers, utilisez les flèches pour ajouter, supprimer et organiser des sections.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des produits financiers

Pour gérer les produits financiers, effectuez la tâche suivante :

- [Suivi des produits financiers parent](#) (page 614)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur le produit financier, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Plan financier](#) (page 607)
- [Produit financier - Champs](#) (voir "[Produits financiers - Champs](#)" page 615)

Suivi des produits financiers parent

Pour autoriser le suivi d'un produit financier parent d'un produit financier, ajoutez le produit financier parent dans le champ Produit financier parent pour le produit financier enfant.

Pour suivre un produit financier parent

- 1 Sélectionnez le produit financier.

Pour plus d'informations sur la sélection d'un produit financier, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Produit financier - Détail, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Produit financier - Modification, sélectionnez le champ Produit financier parent, puis un produit financier.

Produits financiers - Champs

Utilisez la page Produits financiers - Modification pour ajouter un produit financier ou mettre à jour les données d'un produit financier existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un produit financier.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les produits financiers dans les pages Liste de produits financiers et Produits financiers - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs des produits financiers.

Champ	Description
Profil de produit financier	
Nom du produit financier	Nom courant du produit financier. Par exemple, Oracle Corporation, fonds commun de placement X, Gold Saving, meilleurs prêts hypothécaires, etc.
Catégorie	Catégorie du produit financier. (Il est recommandé d'adopter la hiérarchie suivante : type, catégorie, classe, sous-classe, produit financier, produit financier enfant, autres enfants si nécessaire.)
Type	Type du produit financier. Exemples : fonds de croissance, fonds sécuritaires.
Classe	Classe du produit financier. Exemples : actions, obligations.
Sous-classe	Sous-classe du produit financier. Exemples : technologie, hydrocarbures.
Produit financier parent	Produit financier parent de ce produit.
ID de produit financier	ID du produit financier utilisé par l'institution financière pour identifier un produit financier dans son centre de produits financiers ou dans une entité équivalente.
ID du centre de produits GDR	ID du produit financier utilisé par l'industrie financière ou par l'entreprise externe pour identifier un produit financier dans un centre de produits financiers de gestion des données de référence (GDR).
Prix actuel	Prix du produit financier. Le prix peut avoir une origine externe, prix du marché, ou une origine interne, liste de prix.

Champ	Description
Origine du prix	Origine des informations de prix du produit financier, par exemple le nom d'une application, le nom d'une base de données, le nom d'une intégration, etc.
Dernier prix actuel mis à jour	Date et heure auxquelles le prix du produit financier a été mis à jour pour la dernière fois (champ Origine du prix).
Catalogue des produits	
URL du produit	URL permettant d'accéder à l'emplacement du catalogue du produit financier. Il s'agit généralement d'une URL de produit financier externe.
Généralités sur le produit	Résumé ou présentation du produit financier. Ce champ est limité à 16350 caractères.
Catalogue des produits	URL permettant d'accéder au catalogue des produits financiers contenant le produit financier. Il s'agit généralement d'une URL de produit financier interne.
Généralités sur le produit financier	
ID externe	ID d'origine externe des informations externes sur le titulaire du produit financier. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	Origine des informations externes sur le produit financier, par exemple un nom d'application, un nom de base de données, un nom d'intégration, etc.
Dernière mise à jour externe	Date et heure auxquelles les données du produit financier ont été mises à jour pour la dernière fois (champ Origine externe).

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les produits financiers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Produits financiers](#) (page 610)
- [Utilisation de la page d'accueil Produits financiers](#) (page 612)
- [Gestion des produits financiers](#) (page 614)

Transactions financières

Utilisez les pages Transactions financières pour créer, mettre à jour et suivre les types de transaction financière pour un compte financier spécifique. Les *transactions financières* sont les transactions individuelles d'un compte financier pour tous les produits financiers.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les transactions financières, il est possible que l'onglet Transaction financière soit exclu de votre configuration.

Les enregistrements de transaction financière permettent de déterminer les transactions associées aux différents comptes, par rapport aux différents produits financiers. Ces informations permettent d'avoir un aperçu complet des transactions financières organisées par compte financier. Vous pouvez utiliser les enregistrements de transaction financière pour effectuer le suivi de tous les types de transaction de produit financier (achat, vente, vente de produits de luxe, rachat, dépôt, retrait) et de tout autre instrument défini comme étant un produit financier.

Les transactions financières permettent aux institutions financières de fournir des récapitulatifs relatifs aux comptes financiers client à partir de leurs applications de suivi de marché ou d'arrière-guichet. Ces informations permettent d'établir des vues basées sur les clients ou les ménages. Les informations détaillées sur les transactions financières, telles que les quantités, les tarifs et les dates importantes (dates d'achat, par exemple) sont disponibles dans Oracle CRM On Demand dans le cadre de la gestion de la relation client.

Utilisation de la page d'accueil Transaction financière

La page d'accueil Transaction financière constitue le point de départ de la gestion des transactions financières.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de la page Transactions financières - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page ou en supprimer.

Création d'une transaction financière

Vous pouvez créer une transaction d'échantillon en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Transactions d'échantillon récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs des transactions d'échantillon](#) (voir "Transaction financière - champs" page 619).

Utilisation des listes de transactions financières

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes de transactions financières standard :

Liste de transactions financières	Filtres
Toutes les transactions financières	Toutes les transactions financières auxquelles vous pouvez accéder, quel que soit le titulaire de la transaction.
Transactions financières récemment modifiées	Toutes les transactions financières triées par date de modification

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des transactions financières récemment modifiées

La section Transactions financières récemment modifiées répertorie les dernières transactions financières que vous avez modifiées, triées selon leur date de modification.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Transaction financière

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections supplémentaires à la page Transactions financières – Page d'accueil, en fonction des paramètres définis par l'administrateur.

La procédure suivante explique comment ajouter des sections à la page Transactions financières – Page d'accueil.

Pour ajouter des sections à la page Transactions financières – Page d'accueil

- 1 Dans la page Transactions financières – Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Transactions financières – Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des transactions financières

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Transaction financière - champs

Utilisez la page Transaction financière - Modification pour ajouter une transaction ou mettre à jour le détail d'une transaction existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une transaction financière.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les informations de transaction financière dans les pages Liste de transactions financières et Transaction financière - Détail. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Profil de transaction financière	
Compte financier	Le compte financier auquel la transaction financière est associée.
Produit financier	Le produit financier auquel la transaction financière est associée.
Type de transaction	Le type de transaction financière. Par exemple, un achat, une vente, un gros achat, un rachat, etc.
Quantité	Le nombre de produits financiers pour cette transaction financière. Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
ID de transaction	L'ID de la transaction financière. Ce champ est limité à 50 caractères.
Période de la transaction	La période de la transaction financière. Par exemple, un gros achat pour une date donnée, un mois, un trimestre, etc.
Prix de la transaction	Le prix du produit financier pour cette transaction. Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
Date et heure de la transaction	La date et l'heure de la transaction financière. Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
Valeur	La valeur de la transaction financière, à savoir, le prix multiplié par la quantité. Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
Intégration de la transaction financière	
Origine de la transaction	Origine utilisée par l'institution financière pour identifier une transaction financière dans la demande de middle et de back-office.

Champ	Description
ID d'intégration	L'ID d'intégration des informations externes concernant la transaction financière. Ce champ est limité à 50 caractères.
ID externe	L'ID de l'origine externe des informations externes concernant la transaction financière. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	L'origine des informations externes concernant la transaction financière. Par exemple, un nom d'application, un nom de base de données, un nom d'intégration, etc. Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	La date et l'heure auxquelles les données relatives à la transaction financière ont été mises à jour pour la dernière fois (champ Origine externe).

10 Assurance

Oracle CRM On Demand fournit les types d'enregistrement suivants pour les informations relatives à l'assurance :

- **Déclarations (voir "Réclamations" page 626).** Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les déclarations d'assurance.
- **Couvertures (page 633).** Utilisez ces pages pour gérer les limites financières et les risques couverts par une police d'assurance.
- **Dommages (voir "Dégâts" page 637).** Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les dommages subis par les biens assurés d'un interlocuteur.
- **Propriétés du bien assuré (page 640).** Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les propriétés du bien assuré.
- **Parties concernées (voir "Parties impliquées" page 643).** Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les interlocuteurs impliqués dans des déclarations d'assurance.
- **Polices (page 647).** Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les polices d'assurance.
- **Souscripteurs (page 651).** Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les souscripteurs à des polices d'assurance.
- **Profil de courtier (page 655).** Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les courtiers.

Remarque : Tous ces types d'enregistrement sont disponibles uniquement avec Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Gestion de l'assurance

Procédures de gestion de l'assurance :

- [Procédure de planification des canaux](#) (page 622)
- [Procédure de production de déclaration de première notice de sinistre](#) (page 622)
- [Procédure de recrutement et d'établissement de relations agent-courtier](#) (page 623)
- [Procédure de gestion des relations agent-courtier](#) (page 623)
- [Procédure de planification des ventes et du budget](#) (page 624)
- [Processus de conversion des leads d'assurance en clients avec le modèle PSM \(Producer Success Model\)](#) (page 624)
- [Procédure de gestion des demandes d'assistance](#) (page 624)



Remarque : Certaines de ces procédures sont effectuées dans Oracle CRM On Demand, d'autres en dehors d'Oracle CRM On Demand.

Procédure de planification des canaux

La planification des canaux de vente implique de développer une stratégie et de planifier les activités effectuées par un gestionnaire pour les canaux placés sous sa responsabilité.

Pour planifier les canaux, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Créez un plan commercial (reportez-vous à la rubrique [Planification commerciale](#) (page 277)).
- 2 Créez des objectifs pour un plan commercial (reportez-vous à la rubrique [Objectifs](#) (page 288)).
- 3 Gérez les comptes de plan (reportez-vous à la rubrique [Comptes de plan](#) (voir "[Comptes du plan](#)" page 293)).
- 4 Gérez les interlocuteurs du plan (reportez-vous à la rubrique [Interlocuteurs du plan](#) (page 298)).
- 5 Gérez les opportunités du plan (reportez-vous à la rubrique [Opportunités du plan](#) (page 301)).

Procédure de production de déclaration de première notice de sinistre

La première notice de sinistre implique la production de rapports sur les réclamations des clients incluant des informations sur la réclamation et le demandeur. Ce rapport comprend la vérification de la couverture fournie par l'agent du centre d'appels. Celui-ci valide les informations relatives à la couverture et à la police.

Pour créer une déclaration de première notice de sinistre, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Validez la police et les informations de couverture fournies par le demandeur (reportez-vous à la rubrique [Polices](#) (page 647)).
- 2 Créez l'enregistrement de déclaration (reportez-vous à la rubrique [Déclarations](#) (voir "[Réclamations](#)" page 626)).
- 3 Saisissez les informations relatives à la première notice de sinistre (reportez-vous à la rubrique [Déclarations](#) (voir "[Réclamations](#)" page 626)).

Procédure de recrutement et d'établissement de relations agent-courtier

L'établissement de relations agent-courtier inclut la planification et l'exécution de campagnes marketing ciblées sur des agents potentiels ainsi que la définition de nouveaux agents.

Pour recruter de nouveaux agents et établir des relations agent-courtier, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Créez un enregistrement de campagne (reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de campagne](#) (voir "[Champs des campagnes](#)" page 175)).
- 2 Associez des agents potentiels à une campagne (reportez-vous à la rubrique [Ciblage des interlocuteurs des campagnes](#) (voir "[Ciblage d'interlocuteurs pour les campagnes](#)" page 172)).
- 3 Exécutez la campagne marketing (reportez-vous à la rubrique [Procédure de traitement des campagnes](#) (page 167).
- 4 Gérez les applications à partir des agents et approuvez les nouveaux agents.
- 5 Définissez les nouveaux agents approuvés (reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de partenaire](#) (voir "[Champs relatifs aux partenaires](#)" page 363)).

Procédure de gestion des relations agent-courtier

La gestion des relations agent-courtier implique la communication avec les agents et la surveillance des relations agent-courtier, la mise à jour des informations sur les statistiques démographiques des agents, la surveillance des informations d'identification et de connexion, la maintenance des livres, etc.

Pour gérer les relations agent-courtier, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Mettez à jour les informations relatives aux agents et aux agences (reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).
- 2 Contrôlez les informations d'identification et de connexion des agents et agences (reportez-vous à la rubrique [Gestion des comptes de partenaire](#) (page 360).
- 3 Gérez le plan commercial (reportez-vous à la rubrique [Gestion des plans commerciaux](#) (page 284).
- 4 Contrôlez les opportunités et les demandes d'assistance des agents et agences (reportez-vous aux rubriques [Gestion des opportunités](#) (page 244) et [Gestion des demandes d'assistance](#) (page 311).

Procédure de planification des ventes et du budget

La planification des ventes d'assurance s'effectue sur l'année, le trimestre ou une autre période. Elle comprend également la gestion des plans, des budgets et des prévisions de vente, ainsi que des territoires.

Pour planifier les ventes et le budget, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Effectuez la planification des ventes pour l'année, le trimestre ou une autre période (reportez-vous à la rubrique [Planification commerciale](#) (page 277)).
- 2 Gérez les budgets et les quotas de ventes (reportez-vous à la rubrique [Prévisions](#) (page 260)).
- 3 Gérez les prévisions de ventes (reportez-vous à la rubrique [Prévisions](#) (page 260)).
- 4 Gérez les territoires (reportez-vous à la rubrique [Gestion des territoires](#) (page 1351)).

Procédure de gestion des demandes d'assistance

La gestion des demandes d'assistance implique le traitement des demandes générales et la résolution de bout en bout des demandes particulières. Elle inclut également l'évaluation des problèmes nécessitant une assistance et le classement des demandes par ordre de priorité.

Pour gérer les demandes d'assistance, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Créez la demande d'assistance (reportez-vous à la rubrique [Demandes d'assistance](#) (page 309)).
- 2 Affectez ou réaffectez une demande d'assistance (reportez-vous à la rubrique [Affectation de demandes d'assistance](#) (page 312) ou [Réaffectation de demandes d'assistance](#) (page 314)).
- 3 Utilisez les solutions liées à une demande d'assistance (reportez-vous à la rubrique [Ajout de solutions aux demandes d'assistance](#) (page 313)).
- 4 Clôturez la demande d'assistance résolue (reportez-vous à la rubrique [Clôture des demandes d'assistance résolues](#) (page 315)).

Processus de conversion des leads d'assurance en clients avec le modèle PSM (Producer Success Model)

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez utiliser des règles de workflow pour indiquer qu'une ou plusieurs actions doivent être effectuées automatiquement à chaque fois qu'un événement spécifique se produit. Vous pouvez configurer autant de règles de workflow que vous le souhaitez pour implémenter vos processus.

Le modèle PSM (Producer Success Model) d'Oracle CRM On Demand est une structure qui utilise des règles de workflow pour automatiser la création d'activités, permettant ainsi aux agents d'assurance ou aux conseillers financiers d'effectuer le suivi des leads et de rester en contact régulier avec leurs clients.

Dans le modèle PSM (Producer Success Model), les termes suivants sont utilisés :

- **Producteur.** Un *producteur* est un agent d'assurance ou un conseiller financier.
- **Client.** Un *client* est un interlocuteur avec lequel votre société entretient une relation sur le long terme, afin de vous permettre de surveiller les changements de sa situation et d'identifier les opportunités de vente croisée de produits supplémentaires au client. Habituellement, les clients recherchent également des conseils sur les produits correspondant à leurs besoins.

Le modèle PSM (Producer Success Model) utilise des règles de workflow pour effectuer les opérations suivantes :

- Créer une tâche pour appeler le lead le jour ouvré suivant à chaque fois qu'un enregistrement de lead est créé.
- Créer une tâche de suivi lorsqu'un producteur met à jour la valeur du champ Résultat de l'appel dans la page Tâches - Détails après avoir appelé un lead ou un client.

Les types d'appel des producteurs aux clients sont notamment les suivants :

- **Appels de recommandation.** Appels que les producteurs doivent effectuer dans le cadre du suivi des leads.
- **Appels d'anniversaire.** Appels des producteurs aux leads ou clients existants au jour anniversaire.
- **Appels de suivi.** Appels des producteurs aux leads ou clients existants lorsque six mois se sont écoulés depuis le dernier appel au lead.

Un producteur peut capturer le résultat de ces appels dans le champ Résultat de l'appel de la page Tâches - Détails. Les valeurs de ce champ sont notamment les suivantes :

- **Injoignable.** Il est impossible de joindre le lead.
- **Rester en contact.** Le lead ou l'interlocuteur ne souhaite pas parler aujourd'hui, mais souhaite que le producteur reste en contact avec lui.
- **Dossier clos.** Le lead ne souhaite pas parler aujourd'hui et ne souhaite pas être contacté de nouveau.
- **Rendez-vous.** Le lead ou le client est prêt pour un rendez-vous.

En fonction du résultat des appels, le workflow crée différentes tâches de suivi. Par exemple, si le résultat de l'appel est Injoignable, le workflow crée une tâche spécifiant d'appeler le même lead ou client le lendemain. Avec le résultat Rester en contact, le workflow crée une tâche spécifiant d'appeler le lead ou le client d'ici à six mois ou une semaine avant la date anniversaire, le premier de ces choix étant pris en compte.

REMARQUE : Le modèle PSM (Producer Success Model) exige la configuration d'actions et de règles de workflow. Pour plus de détails, voir la documentation de configuration d'Oracle On Demand Financial Services Edition.

Pour convertir des leads d'assurance en clients avec le modèle PSM (Producer Success Model), procédez comme suit :

- 1 Créez un nouvel enregistrement de lead pour la recommandation.
Une règle de workflow crée automatiquement une tâche spécifiant d'appeler le lead le jour ouvré suivant.
- 2 Dans la page Liste des activités, consultez la liste quotidienne d'appels de recommandation et appelez le lead, voir [Utilisation des listes d'activités](#) (page 138).
- 3 Enregistrez les résultats de l'appel dans le champ Résultat de l'appel.

En fonction du résultat de l'appel, le workflow crée une tâche de suivi.

- 4 Planifiez un rendez-vous pour rencontrer le lead, voir [Planification des rendez-vous avec d'autres personnes](#) (page 156).
- 5 Rencontrez le lead qualifié et collectez des informations complémentaires.
- 6 Sélectionnez Prospect dans la liste de sélection Type de lead pour mettre à niveau le lead en prospect, voir [Champs de leads](#) (voir "[Champs de lead](#)" page 193).
- 7 Offrez des produits répondant aux besoins du prospect et créez une opportunité si le client est intéressé, voir [Utilisation de la page d'accueil Opportunité](#) (page 242).
- 8 Menez un entretien de clôture et vendez les produits.
- 9 Lorsqu'il achète le produit, mettez à niveau l'interlocuteur en client ; sélectionnez Client dans la liste de sélection Type d'interlocuteur.
- 10 Dans la page Détails de l'interlocuteur, définissez le champ Fréquence des visites sur 1-2 fois/an. Pour plus d'informations sur le workflow de création de tâche, voir [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (voir "[Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#)" page 1374).

Réclamations

Les pages de réclamation permettent de créer, de mettre à jour et d'effectuer le suivi de tous les types de réclamation. Les réclamations sont généralement celles d'un interlocuteur ou d'une organisation, et sont gérées par une compagnie d'assurance.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les réclamations, il est possible que l'onglet Déclarations soit exclu de votre configuration.

Une *déclaration* est une demande écrite formelle adressée à une compagnie d'assurance pour demander une indemnisation suite à un sinistre ou à l'endommagement d'un bien assuré.

Comprendre l'historique de la déclaration d'un client, notamment le statut actuel de la déclaration, permet au personnel de vente et de service de mieux connaître cet aspect important de la relation assureur-client. Les assureurs peuvent également utiliser les pages Déclaration pour enregistrer des informations essentielles concernant le premier avis de sinistre et diriger la déclaration vers le personnel approprié.

Les enregistrements de type "déclaration" prennent en charge tous les premiers avis de sinistre (automobile, biens, responsabilité civile, etc.). Une déclaration peut être liée à des déclarations parent, si bien que tous les types de structure et de hiérarchie de déclarations sont pris en charge. Par exemple, il est possible de structurer les déclarations en groupes de déclarations.

La page Détail de la déclaration vous permet d'identifier et de collecter des informations détaillées et de profil sur une déclaration, mais également de consulter les déclarations enfants d'une déclaration et d'autres informations, telles que :

- [Parties impliquées](#) (page 643)
- [Dégâts](#) (page 637)

■ Activités

Une activité peut être liée à une déclaration. Vous pouvez consulter toutes les activités liées à une déclaration sur la page Détails de la déclaration.

■ Demandes d'assistance

Une demande d'assistance peut être liée à une déclaration. Vous pouvez consulter l'ensemble des demandes d'assistance liées à une déclaration sur la page Détails de la déclaration.

Utilisation de la page d'accueil Réclamations

La page d'accueil Réclamations constitue le point de départ pour gérer les réclamations. Elle comporte plusieurs sections et présente les informations qui vous concernent.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de votre page d'accueil Réclamations. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'une réclamation

Vous pouvez créer une réclamation en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Réclamations récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs relatifs aux réclamations](#) (voir "[Champs relatifs aux déclarations](#)" page 629).

Utilisation des listes de réclamations

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les réclamations.

Liste de déclarations	Filtres
Toutes les déclarations	Ensemble des déclarations auxquelles vous avez accès, quel qu'en soit le titulaire.
Déclarations récemment modifiées	Toutes les déclarations, triées par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies

avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage de la section Réclamations récemment modifiées

La section Réclamations récemment modifiées regroupe les dernières réclamations modifiées, triées par date de modification. Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète. La procédure suivante décrit l'ajout de sections à la page d'accueil Réclamations.

Ajout de sections à la page d'accueil Réclamations

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Réclamations, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour affichage dans cette page.

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Réclamations

- 1 Dans la page d'accueil Réclamations, cliquez sur le lien Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Réclamations - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les déclarations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs relatifs aux déclarations](#) (page 629)
- [Gestion des réclamations](#) (page 628)

Gestion des réclamations

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les procédures pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Suivi des déclarations parent](#) (page 629)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements](#) (page 42).

REMARQUE : Oracle CRM On Demand offre une grande souplesse de personnalisation aux administrateurs. Par exemple, il est possible de renommer les types d'enregistrement, les champs et les options des listes de sélection. De ce fait, les informations apparaissant à l'écran peuvent différer de celles décrites dans l'aide en ligne.

En outre, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que certaines des procédures de la liste ci-dessus vous soient interdites.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les déclarations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Déclarations](#) (voir "[Utilisation de la page d'accueil Réclamations](#)" page 627)
- [Champs relatifs aux déclarations](#) (page 629)

Suivi des déclarations parent

Pour permettre le suivi d'une déclaration parent, ajoutez cette dernière dans le champ Déclaration parent de la demande enfant.

Pour effectuer le suivi d'une déclaration parent

- 1 Sélectionnez la déclaration.
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'une déclaration, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page de détails de la réclamation, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page de modification de la déclaration, sélectionnez le champ Déclaration parent, puis sélectionnez une déclaration.

Champs relatifs aux déclarations

Utilisez la page Déclarations - Modification pour ajouter une déclaration ou mettre à jour les détails relatifs à une déclaration existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une déclaration.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier une déclaration dans les pages Liste des déclarations et Détails de la déclaration. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
-------	-------------

Champ	Description
Profil de déclaration	
Numéro de déclaration	Identifiant de la déclaration.
Secteur industriel	Type d'assurance (automobile, biens, responsabilité civile, accidents du travail, vie).
Code de perte	Code d'un sinistre spécifique. Par exemple, les compagnies d'assurance peuvent attribuer le code 100 aux accidents de voiture, 200 aux vols, etc.
Type de perte	Type de sinistre, lié au code de sinistre. Par exemple : accident de voiture, vol, etc.
Date du rapport	Date à laquelle l'assuré a déclaré l'accident.
Date et heure de la perte	Date de l'accident ou du sinistre.
Date de clôture	Date de clôture de la déclaration.
Numéro d'événement	Numéro qui identifie un événement. Les compagnies d'assurances classent généralement les catastrophes par catégories. Par exemple, le numéro d'événement 1002 peut désigner l'ouragan Ike, le numéro 1003 l'ouragan Andrew, etc.
Statut	Statut de la déclaration, par exemple rapport de sinistre, ouvert, révisé et fermé.
Détails de la déclaration	
Type de perte	Type de sinistre (incendie, vol, accident corporel, tempête, inondation, grêle, etc.)
Catégorie de perte	Catégorie de sinistre utilisée par la plupart des compagnies d'assurance. Par exemple : A. Habitation, B. Autres structures, C. Bien personnel, D. Perte d'utilisation.
Emplacement de perte	Lieu du sinistre, par exemple, parking à étages, centre commercial, etc.
Montant de la perte	Montant du sinistre subi par le client. Si le montant total d'un sinistre est supérieur au montant de responsabilité, le client devra peut-être régler la différence.
Origine de la responsabilité	Origine de la responsabilité ayant entraîné la déclaration. Exemples : employé blessé, biens d'un employé endommagés, particulier blessé, bien d'un particulier endommagé, glissade et chute, blessure consécutive à un accident de la route.
Montant de responsabilité	Montant à payer en cas de sinistre.

Champ	Description
Lien avec l'assuré	Relation unissant le blessé à l'assuré. Par exemple, employeur, superviseur ou collègue.
Endroit de l'accident corporel	Lieu de l'accident corporel.
Date à laquelle l'employeur est informé de l'accident corporel	Date à laquelle l'employeur a été informé de l'incident corporel qu'a subi l'employé.
Date à laquelle l'employeur est informé de la déclaration	Date à laquelle l'employeur a été informé de la déclaration d'un employé.
Nombre de personnes blessées	Nombre de personnes blessées dans l'accident, qu'il s'agisse ou non d'employés de l'entreprise.
Nombre d'employés blessés	Nombre d'employés blessés dans l'accident.
Partie du corps blessée	Partie du corps concernée par l'accident, par exemple, main, jambe, cou, etc.
Type d'accident corporel	Type de blessure, par exemple brûlure, fracture, entorse, trouble musculo-squelettique.
Code d'accident médical	Code d'un accident médical spécifique, par exemple CIM-9, CIM-10.
Aptitude au travail	Indique si l'employé est toujours apte à travailler malgré sa blessure.
Classe d'employé	Classe de l'employé, par exemple, secrétaire, responsable, etc.
Blessé pendant les heures de travail ?	Indique si l'employé s'est blessé pendant les heures de travail.
Nom de l'hôpital	Nom de l'hôpital qui a pris en charge la blessure du demandeur.
Heure du décès	Heure du décès de la personne blessée.
Numéro de rapport de la police/du médecin légiste	Numéro du rapport de la police ou du médecin légiste lié à la demande d'indemnisation d'un employé.
Intégration de la déclaration	
ID du système externe	Permet le suivi de l'ID source d'informations externes pour la déclaration. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	Source des informations externes relatives à la déclaration, par exemple, un nom d'application, de base de données, d'intégration, etc.
Dernière mise à jour	Permet le suivi des date et heure de la dernière mise à jour externe des

Champ	Description
externe	données de la déclaration. Date et heure de la dernière mise à jour des données de la police (à partir de la source externe).
Police de déclaration	
Police	Police d'assurance liée à la déclaration.
Rédigé par	Personne qui a signalé l'accident. Par exemple, assuré nommé, conducteur du véhicule ou agent.
Coordonnées du rédacteur	Informations de contact de la personne qui a signalé l'accident.
Conditions	Circonstances de l'accident, telles que les conditions météorologiques. Par exemple, <i>Il pleuvait.</i>
En tort	Désigne le responsable de l'accident. Par exemple, conducteur assuré et autre conducteur.
Commissariat/Caserne de pompiers	Poste de police ou caserne de pompiers où le rapport a été rédigé.
Numéro de rapport	Numéro du rapport lié à l'accident.
Commentaires	Description détaillée de la déclaration.
Description de la perte	Description du sinistre, par exemple, "voiture heurtée par un camion".
Compte professionnel	Compte professionnel lié à la déclaration.
Adresse	Adresse de la déclaration. Elle peut différer des adresses qui sont enregistrées dans Oracle CRM On Demand et n'est liée à aucune adresse d'interlocuteur, professionnelle ou de domiciliation. Cette adresse est obligatoire et ne concerne que cet enregistrement de déclaration.
Ville	Ville de la déclaration. Elle peut différer des villes enregistrées dans Oracle CRM On Demand et n'est pas nécessairement liée à un enregistrement de ville d'interlocuteur ou de ville professionnelle ou à une ville de domiciliation. Le nom de la ville est obligatoire et ne concerne que cet enregistrement de déclaration.
Etat	L'état (dans les juridictions telles que les Etats-Unis qui comportent des états) ou la province (dans les juridictions comportant des provinces, comme le Canada) de la déclaration. Par exemple, CA pour Californie ou ON pour Ontario.
Code postal	Code postal du lieu de l'accident.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les déclarations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Déclarations](#) (voir "[Utilisation de la page d'accueil Réclamations](#)" page 627)
- [Gestion des réclamations](#) (page 628)

Couvertures

Utilisez les pages Couverture pour créer, mettre à jour et faire le suivi des types de couverture d'assurance. Les couvertures désignent généralement les limites financières et les risques couverts par une police d'assurance pour un interlocuteur.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives aux couvertures, il est possible que l'onglet Couverture soit exclu de votre configuration.

La *couverture* représente les limites et les risques monétaires couverts par une police d'assurance. Pour suivre les couvertures des polices, vous les ajoutez en tant que couvertures pour la police. Vous pouvez utiliser une couverture pour suivre tous les types de couverture (collision, dommage corporel, incendie, etc.). Vous pouvez utiliser les pages Couverture pour identifier et profiler les couvertures en capturant les informations de couverture (par exemple, type de couverture, limite individuelle, limite totale, valeurs déductibles, etc.).

Utilisation de la page d'accueil Couverture

La page d'accueil Couverture constitue le point de départ pour la gestion des enregistrements de couverture.

REMARQUE : L'administrateur peut personnaliser la présentation de la page Couvertures - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un enregistrement de couverture

Vous pouvez créer un enregistrement de couverture en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Couvertures récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs relatifs aux couvertures](#) (page 635).

Utilisation des listes de couvertures

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les couvertures.

Liste de couvertures	Filtres
Toutes les couvertures	Toutes les couvertures auxquelles vous avez accès, quel que soit leur titulaire.

Liste de couvertures	Filtres
Couvertures récemment modifiées	Toutes les couvertures dont le champ Titulaire contient votre nom, triées par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des couvertures récemment modifiées

La section Couvertures récemment modifiées présente les dernières couvertures que vous avez consultées.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Couverture

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Couverture, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour affichage dans cette page.

Pour ajouter des sections à la page Couvertures - Page d'accueil

- 1 Dans la page Couvertures - Page d'accueil, cliquez sur le lien Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Couvertures - Page d'accueil, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer et organiser des sections.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les couvertures, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs relatifs aux couvertures](#) (page 635)
- [Gestion des couvertures](#) (page 635)

Gestion des couvertures

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les procédures pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements](#) (page 42).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

En outre, selon votre niveau d'accès, il est possible que vous ne puissiez pas effectuer certaines procédures de la liste.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les couvertures, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Couverture](#) (page 633)
- [Champs relatifs aux couvertures](#) (page 635)

Champs relatifs aux couvertures

Utilisez la page Couvertures - Modification pour ajouter un enregistrement de couverture ou mettre à jour les détails d'un enregistrement de couverture existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un enregistrement de couverture.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier un enregistrement de couverture dans les pages Liste de couvertures et Couvertures - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Profil de couverture	
Nom de la couverture	Nom unique de la couverture.
Police	Police liée à la couverture.

Champ	Description
Couverture	Type de couverture de responsabilité acquise par le client dans le cadre de sa police. Par exemple : collision, collective, dommage corporel, paiements médicaux.
Statut de couverture	Statut de la couverture, par exemple, En attente, Ouvert, Fermé.
Propriété assurée	Propriété de bien assuré liée à l'enregistrement de couverture.
Limite individuelle	Limite d'une couverture individuelle. Par exemple, le montant maximal payable pour une couverture de type collision peut s'élever à 100 000 \$.
Limite totale	Limite totale payable. Par exemple, si l'assuré est impliqué dans une collision entre deux voitures, le montant limite total d'indemnisation de la couverture collision des deux voitures pourrait être limité à 300 000 \$.
Couverture – Produit	Produit d'assurance associé à la couverture.
Détail de couverture	
Franchise	Montant que le client doit payer avant que la compagnie d'assurance ne procède à l'indemnisation.
Début	Date de début de la couverture.
Fin	Date de fin de la couverture.
Montant assuré	Montant couvert par l'assurance.
Intégration de couverture	
ID du système externe	Permet de suivre l'ID de l'origine externe des informations externes sur la couverture. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	Source des informations externes relatives à la police, par exemple, un nom d'application, de base de données, nom d'intégration, etc.
ID d'intégration	Permet le suivi de l'ID intégration des informations externes relatives à l'enregistrement de couverture. Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	Date et heure de la dernière mise à jour des données de la police (à partir de la source externe).

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les couvertures, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Couverture](#) (page 633)
- [Gestion des couvertures](#) (page 635)

Dégâts

Les pages Dommage vous permettent d'identifier et de capturer les informations relatives aux dommages, par exemple leur description et le montant associé. Un *dommage* correspond à la dégradation d'un bien qui entraîne une baisse de sa valeur. Ces pages sont utilisées dans les déclarations d'assurance pour assurer le suivi des dommages subis par les biens couverts dans le cadre d'une police.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives aux dégâts, il est possible que l'onglet Dégâts soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Dommage

La page d'accueil Dommage constitue le point de départ de la gestion des dommages.

REMARQUE : L'administrateur peut personnaliser la présentation de la page Dégâts - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un enregistrement de dommage

Vous pouvez créer un enregistrement de dommage en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Dommages récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de dommage](#) (voir "[Champs relatifs aux dégâts](#)" page 639).

Utilisation des listes de dommages

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes standard de dommages.

Liste des dégâts	Filtres
Tous les dégâts	Tous les dégâts auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire de l'enregistrement de dégât.
Dégâts récemment modifiés	Tous les dégâts, triés selon leur date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des dommages récemment modifiés

La section Dommages récemment modifiés affiche les derniers dommages modifiés.

Pour développer la liste, cliquez sur [Afficher la liste complète](#).

Ajout de sections à la page d'accueil Dommage

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page d'accueil Dommage en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page d'accueil.

La procédure ci-après explique comment ajouter des sections à la page d'accueil Dommage.

Pour ajouter des sections à la page Dégâts - Page d'accueil

- 1 Dans la page Dégâts - Page d'accueil, cliquez sur [Modifier la présentation](#).
- 2 Dans la page Dégâts - Présentation de la page d'accueil, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer et organiser des sections.
- 3 Cliquez sur [Enregistrer](#).

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les dégâts, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs relatifs aux dégâts](#) (page 639)
- [Gestion des dommages](#) (page 638)

Gestion des dommages

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les dégâts, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Dommage](#) (page 637)
- [Champs relatifs aux dégâts](#) (page 639)

Champs relatifs aux dégâts

Utilisez la page Dégâts - Modification pour ajouter un enregistrement de dégât ou mettre à jour les détails d'un enregistrement de dégât existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un enregistrement de dégât.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les enregistrements de dégât dans les pages Listes des dégâts et Dégâts - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Profil de dommage	
Déclaration	Déclaration liée à l'enregistrement de dégât.
Propriété du bien assuré	Bien assuré lié à l'enregistrement de dégât.
Nom des dégâts	Nom unique du dégât. Ce champ est limité à 50 caractères.
Description de la propriété endommagée	Description du bien endommagé, par exemple "voiture BMW". Ce champ est limité à 16 350 caractères.
Description du dommage	Description du dégât, par exemple, <i>phare avant droit endommagé</i> . Ce champ est limité à 16 350 caractères.
Numéro de la propriété	Numéro de la propriété, par exemple propriété 1, propriété 2, etc. Si une police couvre trois voitures, vous pouvez les numérotter comme suit : 1 pour la Renault Laguna, 2 pour la Citroën C4 et 3 pour la Peugeot 307.
Type de propriété endommagée	Type de bien, par exemple, moto, camping-car, voiture particulière, maison, etc.
Montant de l'estimation	Estimation du montant des dégâts subis par le bien assuré.
Intégration de dommage	

Champ	Description
ID du système externe	Permet le suivi de l'ID de la source des informations externes relatives à l'enregistrement des dommages. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	Source des informations externes relatives à la police, par exemple, un nom d'application, de base de données, nom d'intégration, etc.
ID d'intégration	Permet le suivi de l'ID intégration des informations externes relatives à l'enregistrement de dégât. Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	Date et heure de la dernière mise à jour des données de la police (à partir de la source externe).

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les dégâts, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Dommage](#) (page 637)
- [Gestion des dommages](#) (page 638)

Propriétés du bien assuré

Les pages Propriétés du bien assuré permettent de créer, de mettre à jour et d'effectuer le suivi des comptes de propriétés du bien assuré. Un enregistrement Propriétés du bien assuré permet de grouper les interlocuteurs liés aux propriétés du bien assuré et de collecter les informations relatives à ces interlocuteurs.

Une *propriété de bien assuré* désigne un équipement tangible pour lequel un interlocuteur ou un exploitant possède un titre légal. Le titulaire souscrit une police d'assurance pour protéger un bien physique contre le vol, l'incendie ou d'autres risques. Ce terme (propriété de bien assuré) est également utilisé dans la déclaration. Le titulaire a la possibilité d'indiquer quelle propriété de bien assuré est endommagée dans un accident. L'enregistrement permet de suivre tous les types de propriété assurée, par exemple, une voiture, un bateau, des bijoux, une maison, etc.

Les pages relatives aux propriétés de bien assuré permettent d'identifier une propriété assurée et d'en définir le profil en saisissant plusieurs informations comme la marque, le modèle, l'année de construction, le numéro de permis, etc. Ces pages permettent également d'accéder à d'autres informations connexes. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Couvertures](#) (page 633) et [Dégâts](#) (page 637).

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les propriétés du bien assuré, il est possible que l'onglet Propriétés du bien assuré soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Propriété du bien assuré

La page d'accueil Propriété du bien assuré constitue le point de départ de la gestion d'enregistrements de propriété de bien assuré.

REMARQUE : Les administrateurs de la société ont la possibilité de personnaliser la présentation de la page Propriété du bien assuré - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page ou en supprimer.

Création d'un enregistrement Propriété du bien assuré

Vous pouvez créer un enregistrement Propriété du bien assuré en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Propriétés du bien assuré récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Propriétés de bien assuré - Champs](#) (page 642).

Utilisation des listes de propriétés du bien assuré

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes standard de propriétés du bien assuré.

Liste de propriétés du bien assuré	Filtres
Toutes les propriétés du bien assuré	Toutes les propriétés du bien assuré sur lesquelles vous avez une visibilité
Propriétés du bien assuré récemment modifiées	Toutes les propriétés du bien assuré pour lesquelles votre nom figure dans le champ Titulaire, triées par date de modification

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage de la section Propriétés du bien assuré récemment modifiées

La section Propriétés du bien assuré récemment modifiées répertorie les dernières propriétés du bien assuré que vous avez affichées.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Propriété du bien assuré

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Propriété du bien assuré, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

La procédure suivante explique comment ajouter des sections à la page d'accueil Propriété du bien assuré.

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Propriété du bien assuré

- 1 Dans la page Propriété du bien assuré - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Propriété du bien assuré - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et les organiser dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des propriétés de bien assuré

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Propriétés de bien assuré - Champs

Utilisez la page Propriété du bien assuré - Modification pour ajouter ou mettre à jour un enregistrement Propriété du bien assuré. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une propriété de bien assuré.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier une propriété de bien assuré dans les pages de liste et de détail des propriétés de bien assuré. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Profil de propriété	
Police	La police associée à la propriété de bien assuré.
Séquence	Le numéro de séquence de la propriété de bien assuré. Par exemple, si une police couvre 3 véhicules, les numéros de séquence 1, 2 et 3 pourraient respectivement désigner une Toyota Corolla, une Mazda Miata et une Hyundai.
Type	Le type de propriété de bien assuré, par exemple, une moto, une autocaravane, un véhicule passager privé, une maison, etc.
Description	Description détaillée de la propriété de bien assuré. Ce champ est limité à 16 350 caractères.
Montant	Le montant à hauteur duquel la propriété est assuré.
Intégration du bien	
ID externe	Permet de suivre l'ID de l'origine externe des informations externes sur la déclaration. Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	La date et l'heure auxquelles les données de la propriété de bien assuré ont été mises à jour pour la dernière fois (champ Origine externe)
Origine externe	L'origine des informations externes sur la propriété de bien assuré, par exemple un nom d'application, un nom de base de données, un nom d'intégration, etc.
ID d'intégration	Permet de suivre l'ID d'intégration du système externe. Ce champ est limité à 50 caractères.

Parties impliquées

Utilisez les pages Partie impliquée pour créer, mettre à jour et suivre les types de partie impliquée. Ces pages permettent de suivre la relation entre les interlocuteurs et les déclarations.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives aux parties impliquées, il est possible que l'onglet Parties impliquées soit exclu de votre configuration.

Une *partie impliquée* désigne un interlocuteur impliqué dans une déclaration de sinistre. Chaque interlocuteur est susceptible d'avoir un rôle dans une déclaration. L'onglet Parties impliquées permet de suivre les relations entre les interlocuteurs et les déclarations. Dans une déclaration, les interlocuteurs peuvent avoir le rôle de

demandeur, de conducteur assuré et de juriste. Vous pouvez utiliser les pages Parties impliquées pour identifier une partie impliquée et définir son profil.

Utilisation de la page d'accueil Partie impliquée

La page d'accueil Partie impliquée constitue le point de départ de la gestion des parties impliquées.

REMARQUE : L'administrateur de la société peut personnaliser la présentation de la page Parties impliquées - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections dans la page et en supprimer.

Création d'un enregistrement de partie impliquée

Vous pouvez créer un enregistrement de partie impliquée en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Parties impliquées récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de partie impliquée](#) (voir "[Partie impliquée - Champs](#)" page 645).

Utilisation des listes de parties impliquées

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes standard.

Liste des parties impliquées	Filtres
Toutes les parties impliquées	Toutes les parties sur lesquelles vous avez une visibilité, quel que soit le titulaire de la partie impliquée.
Parties impliquées récemment modifiées	Toutes les parties impliquées où votre nom figure dans le champ Titulaire, triées par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des parties impliquées récemment modifiées

La section Parties impliquées récemment modifiées répertorie les dernières parties impliquées que vous avez modifiées.

Pour développer la liste, cliquez sur [Afficher la liste complète](#).

Ajout de sections à la page d'accueil Partie impliquée

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page d'accueil Partie impliquée en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

La procédure ci-après explique comment ajouter des sections à la page d'accueil Partie impliquée.

Pour ajouter des sections à la page Parties impliquées - Page d'accueil

- 1 Dans la page Parties impliquées - Page d'accueil, cliquez sur [Modifier la présentation](#).
- 2 Dans la page Parties impliquées - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans la page.
- 3 Cliquez sur [Enregistrer](#).

Gestion des parties impliquées

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Partie impliquée - Champs

Utilisez la page Partie impliquée - Modification pour ajouter une partie impliquée ou mettre à jour une partie impliquée. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une partie impliquée.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier une partie impliquée dans les pages [Liste des parties impliquées](#) et [Partie impliquée - Détail](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Profil de partie impliquée	
Déclaration	La déclaration associée à cette partie
Interlocuteur	Nom de l'interlocuteur pour la déclaration.
Nom de la partie impliquée	Le nom unique de la partie impliquée.
Rôle	Le rôle de l'interlocuteur dans les déclarations, comme par exemple réclamant de la partie adverse, réclamant, témoin, juriste et conjoint(e) de l'assuré.
Rôle dans l'accident	Le rôle de la partie impliquée dans l'accident. Par exemple, conducteur, passager et piéton.
Emplacement	L'emplacement du réclamant au moment de l'accident. Par exemple, dans le véhicule impliqué, dans le véhicule non impliqué et piéton.
Partie impliquée - Détail	
Récapitulatif de l'accident corporel	Résumé de l'accident corporel pour la partie impliquée. Ce champ est limité à 250 caractères.
Description de l'accident corporel	La description détaillée de l'accident corporel pour la partie impliquée. Ce champ est limité à 16 350 caractères.
Intégration de la partie impliquée	
ID de système externe	Permet de suivre l'ID d'origine externe des informations externes sur la partie impliquée. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	L'origine des informations externes sur la partie impliquée, comme par exemple, un nom d'application, un nom de base de données, un nom d'intégration, etc.
ID d'intégration	Permet de suivre l'ID d'intégration des informations externes sur la partie impliquée.
Dernière mise à jour externe	La date et l'heure auxquelles les données associées à la partie impliquée ont été modifiées pour la dernière fois (champ Origine externe).

Polices

Utilisez les pages Police pour créer, mettre à jour et suivre les types de police d'assurance. Les polices sont généralement les polices d'un interlocuteur ou d'une activité que la compagnie d'assurances gère. Il est également possible d'effectuer le suivi de toutes les polices d'un interlocuteur ou d'une activité, y compris celles d'autres compagnies d'assurances.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les polices, il est possible que l'onglet Police soit exclu de votre configuration.

Une *police* est un accord écrit entre l'assureur et le souscripteur, dans lequel l'assureur s'engage à offrir des dédommagements en cas d'événement assurable et le souscripteur s'engage à payer les primes. Les polices apportent une structure aux assureurs pour gérer les relations avec les interlocuteurs et les relations professionnelles.

Le type d'enregistrement de police permet aux assureurs de centrer les relations non plus sur les polices, mais sur les clients et les ménages, grâce à des informations très détaillées. Les informations relatives à la police (type, statut et date effective dans Oracle CRM On Demand, par exemple) permettent de gérer les relations avec les clients et les ménages, comme les activités, les déclarations et les calendriers. Vous pouvez utiliser le type d'enregistrement de police pour effectuer le suivi de tous les types de police : auto, habitation, responsabilité civile, etc. Les structures et hiérarchies de polices sont prises en charge, car une police peut avoir des polices parent. Ces hiérarchies permettent de regrouper les polices et donc d'adopter n'importe quelle structure requise.

Informations connexes et de profil sur les polices

Les pages Police vous permettent d'identifier et de collecter des informations détaillées et de profil sur les polices, mais également de consulter les polices enfant d'une police et d'autres informations, telles que :

- [Souscripteurs](#) (page 651)
- [Réclamations](#) (page 626)
- [Propriétés du bien assuré](#) (page 640)
- [Couvertures](#) (page 633)
- **Activités.** Une activité peut être associée à une police. Dans la page d'accueil Police, vous pouvez afficher les activités liées à une police. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Utilisation de la page d'accueil Police](#) (voir "[Utilisation de la page d'accueil Polices](#)" page 647).
- **Demandes d'assistance.** Une demande d'assistance peut être liée à une police. La page Polices - Page d'accueil permet d'afficher les demandes d'assistance liées à une police. Pour plus d'informations sur les demandes d'assistance, reportez-vous à la section [Demandes d'assistance](#) (page 309).

Utilisation de la page d'accueil Polices

La page d'accueil Polices constitue le point de départ de la gestion de polices.

REMARQUE : L'administrateur de la société peut personnaliser la présentation de la page Police. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'une police

Vous pouvez créer une police en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Police récemment modifiée. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs relatifs à la police](#) (page 650).

Utilisation des listes de polices

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes de polices standard.

Liste de polices	Filtres
Toutes les polices	Toutes les polices accessibles, quel qu'en soit le titulaire.
Polices récemment modifiées	Toutes les polices dont vous êtes le titulaire, triées par date de modification.
Mes polices	Polices dont le champ Titulaire contient votre nom.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des polices récemment modifiées

La section Polices récemment modifiées affiche les dernières polices modifiées.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Polices

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Polices, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

La procédure ci-après indique comment ajouter des sections à votre page d'accueil Polices.

Pour ajouter des sections à la page d'accueil des polices

- 1 Dans la page Polices - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil, utilisez les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour organiser ces dernières dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des polices

Pour gérer les polices, effectuez la tâche suivante : [Suivi des polices parent](#) (page 649).

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 102)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Suivi des polices parent

Pour autoriser le suivi d'une police parent d'une police, ajoutez la police parent dans le champ Police parent de la police enfant.

Pour suivre une police parent

- 1 Sélectionnez une police.
Pour plus d'informations sur la sélection d'une police, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Police - Détail, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Police - Modification, sélectionnez le champ Police parent, puis une police.

Champs relatifs à la police

Utilisez la page Edition de la police pour ajouter une police ou mettre à jour les détails relatifs à une police existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une police.

Vous pouvez également modifier un enregistrement de police dans les pages Liste des polices et Détails des polices. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66).

CONSEIL : Vous pouvez indiquer des hiérarchies de police montrant qu'une police peut être une police enfant par rapport à une autre police, en sélectionnant une police parent dans un enregistrement de police. Pour plus d'informations sur le suivi des polices parent, reportez-vous à la rubrique [Suivi des polices parent](#) (page 649).

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant contient des informations complémentaires sur certains champs relatifs aux polices.

Champ	Description
Police - Origine	
Numéro de police	Numéro de police habituellement généré par le système de polices.
Type de police	Type de police, par exemple voiture, propriété, responsabilité civile, prime d'indemnité d'un travailleur ou assurance vie.
Statut	Statut de la police, par exemple nouvelle activité, en force, en attente, terminé, renouvellement ou devis.
Sous-statut	Sous-statut de la police, par exemple non soumis, revue par un courtier, annulé ou expiré.
Entrée en vigueur	Date à laquelle la police est activée.
Date d'expiration	Date à laquelle la police arrive à expiration.
Date d'annulation	Date à laquelle la police a été annulée.
Etat du taux	Taux applicable à une police dans un état particulier.
Forfait	Forfait de cette police. Chaque compagnie d'assurance peut disposer de différents niveaux de forfait pour une police. Voici quelques exemples de valeurs : 01, 02, 03, etc.
Police parent	Référence à une autre police parent.
Police - Intégration	
ID de système externe	Assure le suivi de l'ID de la source des informations externes relatives à la police. Ce champ est limité à

Champ	Description
	50 caractères.
Origine externe	Source des informations externes relatives à la police, par exemple, un nom d'application, de base de données, nom d'intégration, etc.
ID d'intégration	Assure le suivi de l'ID d'intégration des informations externes relatives à la police. Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	Date et heure auxquelles les données de cette police ont été mises à jour pour la dernière fois depuis la source externe.
Police - Agent	
Agence principale	Agence principale ayant initié la police.
Agent principal	Agent principal qui gère cette police.
Origine de l'apport d'affaire	Origine de l'apport d'affaire, par exemple Internet, courrier direct, publicité dans un magazine et recommandation client.
Code du producteur	Code du producteur qui a apporté cette police à l'assureur.
Valeur nominale	Montant figurant sur la police d'assurance devant être payé au moment du décès ou à échéance.
Prime totale	Prime totale pour cette police.
Statut de facturation	Statut de la facturation de la police, par exemple facturé, terme futur ou payé.
Échéance de la facture	Date à laquelle la facture de la police est due.
Terme	Terme de la police, par exemple, 1 an, 2 ans, etc.
Mode de règlement de la police	Méthode utilisée par le client pour payer la police, par exemple argent liquide, chargé, chèque ou transfert électronique de fonds.

Souscripteurs

Les pages de souscripteur permettent de créer, de mettre à jour et d'effectuer le suivi de tous les types de souscripteur. Un *souscripteur* est généralement l'interlocuteur détenteur de la police gérée par la compagnie d'assurance.

Un enregistrement de souscripteur sert à assurer le suivi de la relation entre les interlocuteurs et les polices. Il capture tous les types de rôle que l'interlocuteur peut adopter dans une police. Voici quelques exemples de rôles : assuré, conducteur principal, bénéficiaire, etc. Vous pouvez créer d'autres rôles, selon vos besoins. Pour plus d'informations sur la configuration de champs et de valeurs de champ, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 1165).

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les souscripteurs, il est possible que l'onglet Souscripteurs soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Souscripteur

La page d'accueil Souscripteur constitue le point de départ de la gestion de souscripteurs.

REMARQUE : L'administrateur de la société peut personnaliser la présentation de la page Souscripteurs - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un souscripteur

Vous pouvez créer un souscripteur en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Souscripteurs récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs relatifs aux souscripteurs](#) (page 654).

Utilisation des listes de souscripteurs

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes de souscripteurs standard.

Liste des souscripteurs	Filtres
Tous les souscripteurs	Ensemble des souscripteurs pour lesquels vous avez de la visibilité, quel qu'en soit le propriétaire.
Souscripteurs récemment modifiés	Tous les souscripteurs, classés selon leur date de modification

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des souscripteurs récemment modifiés

La section Souscripteurs récemment modifiés affiche les derniers souscripteurs modifiés.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Souscripteur

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Souscripteur, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

La procédure ci-après indique comment ajouter des sections à votre page Souscripteur - Page d'accueil.

Pour ajouter des sections à la page Souscripteur - Page d'accueil

- 1 Sur la page Souscripteur - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Sur la page de présentation de la page d'accueil Souscripteur, utilisez les flèches pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des souscripteurs](#) (page 653)
- [Champs relatifs aux souscripteurs](#) (page 654)

Gestion des souscripteurs

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Souscripteur](#) (page 652)
- [Champs relatifs aux souscripteurs](#) (page 654)

Champs relatifs aux souscripteurs

Utilisez la page Souscripteur - Edition pour ajouter un souscripteur ou mettre à jour les détails relatifs à un souscripteur existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un souscripteur.

CONSEIL : Vous pouvez également modifier les informations relatives aux souscripteurs dans les pages Liste des souscripteurs et Souscripteur - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#). (voir "[Mise à jour des détails d'un enregistrement](#)" page 66)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Police - Profil de titulaire	
Police	Police liée à ce souscripteur.
Interlocuteur souscripteur	Nom de l'interlocuteur pour la police.
Nom du souscripteur	Nom unique du souscripteur.
Rôle	Rôle de l'interlocuteur dans cette police. Voici quelques exemples de rôles : assuré, conducteur principal et bénéficiaire.
Type assuré	Type assuré pour chaque interlocuteur de la police, par exemple principal ou secondaire.
Pourcentage	Pourcentage de la police détenu par le titulaire. Par exemple, pour une assurance vie, les clients peuvent recevoir les indemnités correspondant à la police, en fonction de ce pourcentage.
Souscripteur - Intégration	
ID de système externe	ID de la source des informations externes relatives au souscripteur. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	Source des informations externes relatives au souscripteur, par exemple, un nom d'application, de base de données, d'intégration, etc. Ce champ est limité à 50 caractères.

Champ	Description
ID d'intégration	ID d'intégration des informations externes relatives au souscripteur. Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	Date et heure auxquelles les données de ce souscripteur ont été mises à jour pour la dernière fois (depuis la source externe).

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Utilisation de la page d'accueil Souscripteur](#) (page 652)

Profil de courtier

L'onglet Profil de courtier représente un courtier d'assurance qui vend ou offre des services pour des produits d'assurance. Chaque année, le gestionnaire de canaux rencontre généralement chaque courtier et crée un nouveau profil pour l'année à venir. Le profil de courtier tient compte des informations démographiques sur un courtier pour une année donnée.

Les pages Profil de courtier Oracle CRM On Demand vous permettent de capturer les données démographiques sur le partenaire, notamment le nom, l'adresse, les numéros de téléphone et de télécopie, le site Web, le chiffre d'affaires et la description de l'activité du courtier. Le profil de courtier est un enfant du partenaire. Pour plus d'informations sur les partenaires, reportez-vous à la rubrique [Partenaires](#) (page 358).

Utiliser la page d'accueil Profils de courtier

Cette page permet de gérer les différents profils de courtier.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de cette page. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Créer un profil de courtier

Vous pouvez créer un profil de courtier en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Profil de courtier récemment modifié. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs des profils de courtier](#) (page 657).

Utilisation des listes de profils de courtier

La section Listes des profils de courtier présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau ci-après décrit les listes des profils de courtier standard.

Liste des profils de courtier	Description
Tous les profils de courtier	Affiche tous les enregistrements auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire de la liste. Elle ne filtre pas les profils de courtier.
Profils de courtier récemment modifiés	Filtre tous les profils de courtier par date de modification.
Tous les profils de courtier nationaux	Filtre tous les profils de courtier dont la sous-chaîne est National.
Mes profils de courtier	Affiche les profils de courtier dont vous êtes titulaire.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste ou afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes étant en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Afficher la section Mes profils de courtier récemment modifiés

La section Mes profils de courtier récemment modifiés affiche les demandes de profils de courtier dont vous êtes titulaire et qui ont été récemment modifiées. Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Profils de courtier

Si votre rôle de l'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter la totalité ou une partie des sections suivantes à la page d'accueil Profils de courtier :

- Listes des profils de courtier
- Mes profils de courtier récemment modifiés
- Mes profils de courtier
- Tous les profils de courtier nationaux.

Pour ajouter des sections à la page d'accueil Profils de courtier

- 1 Dans la page d'accueil Profils de courtier, cliquez sur le lien Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Profils de courtier - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Cliquez ensuite sur Enregistrer.

Gestion des profils de courtier

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements](#) (page 42).

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Champs des profils de courtier

Utilisez la page Modifier les profils de courtier pour ajouter un profil de courtier ou mettre à jour un profil de courtier existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un profil de courtier.

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations sur la démographie	
Nom du profil de courtier	Nom du profil de courtier. Pour éviter les enregistrements en double, assurez-vous de respecter les règles d'affectation de noms définies par votre société pour les abréviations, les majuscules/minuscules, etc.
Partenaire	Nom du courtier associé à ce profil.
Sous-chaîne	Description de la couverture du courtier. Les options incluent : Global, Locaux, Nationaux, Régionaux et Grossistes.
Segmentation	Description de la segmentation des courtiers. Les options incluent : Commercial, Croissance et Vente au détail.
Année du profil de courtier	Année de validité du profil de courtier.
N° de téléphone	Numéro de téléphone du courtier.
N° de fax	Numéro de fax du courtier.
Site Web	Adresse URL du courtier.
Création	Nom du créateur du profil de courtier, suivi de la date de création. Ce nom est généré par Oracle CRM On Demand.
Modification	Nom de la dernière personne qui a modifié le profil de courtier, suivi de la date de modification. Ce nom est généré par Oracle CRM On Demand.
Pays	Pays dans lequel le courtier est basé.
Adresse 1	Adresse de l'emplacement du courtier.
Adresse 2	Adresse de l'emplacement du courtier.
Ville	Ville dans laquelle le courtier est basé.
Province	L'état (dans les juridictions telles que les Etats-Unis qui comportent des états) ou la province (dans les juridictions comportant des provinces, comme le Canada) dans laquelle le courtier est basé. Par exemple, <i>CA</i> pour Californie ou <i>ON</i> pour Ontario.
Code postal	Code postal de l'emplacement du courtier.
Divers	

Champ	Description
Généralités sur la société	Généralités sur le courtier.
Croissance historique et future de la société	Description de la croissance historique et future du courtier.
Structure régionale/territoriale	Description de la structure régionale et territoriale du courtier.

11 Automobile

Oracle CRM On Demand fournit les types d'enregistrement suivants qui contiennent les informations automobiles :

- **Véhicules.** Ces pages permettent d'assurer le suivi de l'historique des ventes et des services des véhicules.
- **Concessionnaires.** Ces pages permettent de gérer les informations des concessionnaires.

Remarque : Ces types d'enregistrement sont disponibles uniquement avec Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Concessionnaires

Utilisez les pages Concessionnaires pour créer, mettre à jour et suivre les enregistrements des concessionnaires.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives au concessionnaire, il est possible que l'onglet Concessionnaire soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Concessionnaire

La page Concessionnaire - Page d'accueil constitue le point de départ pour gérer les concessionnaires.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de votre page Concessionnaires - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un concessionnaire

Vous pouvez créer un concessionnaire en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes concessionnaires récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de concessionnaire](#) (voir "[Champs de concessionnaires](#)" page 664).

Utilisation des listes de concessionnaires

La section des listes de concessionnaires contient un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vos responsables et

vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes de concessionnaires standard.

Liste des concessionnaires	Filtres
Tous les concessionnaires	Toutes les concessionnaires accessibles, quel qu'en soit le titulaire.
Mes concessionnaires	Concessionnaires dont le champ Titulaire contient votre nom.
Concessionnaires récemment modifiés	Tous les concessionnaires dont le champ Titulaire contient votre nom, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des concessionnaires récemment modifiés

La section Mes concessionnaires récemment affichés répertorie les derniers concessionnaires que vous avez consultés.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Affichage des opportunités liées aux concessionnaires

La section des opportunités liées aux concessionnaires affiche les meilleures opportunités qui vous ont été affectées.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste des opportunités liées aux concessionnaires.

Ajout de sections à la page d'accueil Concessionnaires

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes ou une partie d'entre elles dans votre page Concessionnaires - Page d'accueil.

- Concessionnaires récemment créés
- Concessionnaires récemment modifiés
- Mes concessionnaires récemment créés
- Mes concessionnaires récemment modifiés
- Une ou plusieurs sections d'état (l'administrateur de votre société peut rendre les sections d'état disponibles à l'affichage dans votre page d'accueil Concessionnaires).

Pour ajouter des sections à la page Concessionnaires – Page d'accueil

- 1 Dans la page Concessionnaires – Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Concessionnaire - Présentation de page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Informations connexes

Pour consulter les informations connexes sur les concessionnaires, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs de concessionnaires](#) (page 664)
- [Gestion des concessionnaires](#) (page 663)

Gestion des concessionnaires

Pour gérer les concessionnaires, effectuez les tâches suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements](#) (page 93)
- [Ajout de remarques](#) (page 98)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 106)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 113)
- [Gestion des calendriers et activités](#) (voir "[Gestion de calendriers et activités](#)" page 135)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les concessionnaires, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Concessionnaires](#) (page 661)
- [Champs de concessionnaires](#) (page 664)

- [Utilisation de la page d'accueil Concessionnaire](#) (page 661)
- [Rapports](#) (page 763)

Champs de concessionnaires

Utilisez la page Concessionnaire - Modification pour ajouter un concessionnaire ou mettre à jour les détails relatifs à un concessionnaire existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un concessionnaire.

REMARQUE : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles que décrit le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur le concessionnaire	
Nom	Nom du concessionnaire automobile. La limite est de 100 caractères.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone professionnel du concessionnaire.
Type de concessionnaire	Type du concessionnaire (par exemple, concessionnaire de poids lourds). La limite est de 20 caractères.
Site	Site Web du concessionnaire. La limite est de 50 caractères.
Adresse de facturation 1, 2, 3	Adresse de facturation du concessionnaire.
Ville de facturation	Aucune.
Pays de facturation	Pays spécifié dans l'adresse de facturation du concessionnaire. Les valeurs valides par défaut sont les noms de tous les pays du monde. La valeur valide pour les Etats-Unis est <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand n'autorise pas la modification des valeurs valides de ce champ. Avant d'importer des données, assurez-vous que les valeurs des données d'importation sont valides pour ce champ. Pour plus d'informations, voir A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1438).
Boîte postale de facturation/code tri	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants avec ce champ : Colonie/Section, Code CEDEX, Adresse 4, URB et Commune. Pour plus d'informations, voir A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1438)).

Champ	Description
Province de facturation	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants ou leurs équivalents pour l'état U.S. avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région). Pour plus d'informations, voir A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1438).
Etat US de facturation	Les valeurs valides par défaut sont les abréviations standard à deux lettres majuscules pour tous les Etats nord-américains. Oracle CRM On Demand ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant d'importer des données, assurez-vous que les valeurs des données d'importation sont valides pour ce champ.
Code postal de facturation	Aucune.
Adresse d'expédition 1, 2, 3	Adresse de livraison du concessionnaire. Pour obtenir des instructions sur la mise en correspondance des champs d'adresse pays par pays, voir A propos de la correspondance des pays et des adresses . (voir " A propos de la correspondance des pays et des adresses " page 1438)
Ville d'expédition	Aucune.
Pays d'expédition	Les valeurs valides par défaut sont les noms de tous les pays du monde. La valeur valide pour les Etats-Unis est <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand n'autorise pas la modification des valeurs valides de ce champ. Avant d'importer des données, assurez-vous que les valeurs des données d'importation sont valides pour ce champ. Pour plus d'informations, voir A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1438).
Boîte postale/Code de tri d'expédition	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants avec ce champ : Colonie/Section, Code CEDEX, Adresse 4, URB et Commune. Pour plus d'informations, voir A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1438)).
Province d'expédition	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants ou leurs équivalents pour l'état U.S. avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région). Pour plus d'informations, voir A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1438).
Etat US d'expédition	Les valeurs valides par défaut sont les abréviations standard à deux lettres majuscules pour tous les Etats nord-américains. Oracle CRM On Demand ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant d'importer des données, assurez-vous que les valeurs des données d'importation sont valides pour ce champ.
Code postal d'expédition	Aucune.
E-mail	Adresse e-mail de l'interlocuteur du concessionnaire. Limitée à 50 caractères.

Informations complémentaires

Champ	Description
Statut	Etat du concessionnaire (par exemple, Actif).
Concessionnaire parent	Concessionnaire parent de l'enregistrement du concessionnaire actuel.
Devise	Devise d'émission.
Rang	Rang d'un concessionnaire par rapport à d'autres concessionnaires, généralement pour les besoins d'une vente ou d'un service. La limite est de 22 caractères.
Titulaire	En principe, le titulaire peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre titulaire ou encore le supprimer. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter (ou au contraire d'étendre) l'accès d'un utilisateur. Cette valeur a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez.
URL	URL (Universal Resource Locator) du concessionnaire. La limite est de 100 caractères.
Site parent	Site Web du concessionnaire parent. La limite est de 50 caractères.
Phase	Phase du processus de candidature et d'engagement par contrat pour le concessionnaire. Valeurs par défaut : Actif, Application en attente, Candidat et Contrat en attente.
Modifié par	Nom de la personne qui crée ou met à jour l'enregistrement, suivi de la date et de l'heure de création ou de mise à jour. Automatiquement généré par Oracle CRM On Demand.

Champs personnalisés

REMARQUE : Les administrateurs de société dont le rôle inclut le privilège Personnaliser l'application peuvent généralement créer des champs personnalisés.

Un champ personnalisé créé dans un enregistrement Compte apparaît comme le même champ personnalisé dans l'enregistrement Concessionnaire, car les enregistrements Concessionnaire héritent des champs personnalisés des enregistrements Compte. Un champ personnalisé créé dans un enregistrement Concessionnaire n'apparaît toutefois pas automatiquement dans l'enregistrement Compte.

Si vous souhaitez voir le même champ personnalisé dans la vue Compte et dans la vue Concessionnaire, l'administrateur de votre société peut créer le champ personnalisé dans l'enregistrement Compte et le rendre visible pour les deux vues.

Si vous ne souhaitez pas voir le même champ personnalisé dans la vue Compte et dans la vue Concessionnaire, il peut créer le champ personnalisé spécifique de Compte dans l'enregistrement Compte et rendre ce champ personnalisé visible uniquement dans la vue Compte.

Pour plus d'informations sur les champs personnalisés, reportez-vous à la rubrique [A propos des champs personnalisés](#) (page 1161).

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les concessionnaires, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Concessionnaires](#) (page 661)
- [Utilisation de la page d'accueil Concessionnaire](#) (page 661)
- [Gestion des concessionnaires](#) (page 663)

Véhicules

Utilisez les pages Véhicules pour créer, mettre à jour et suivre vos véhicules.

REMARQUE : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations de véhicule, il est possible que l'onglet Véhicules soit exclu de votre configuration.

Utilisation de la page d'accueil Véhicule

La page Véhicules - Page d'accueil constitue le point de départ pour gérer les véhicules.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut personnaliser la mise en page de votre page d'accueil Véhicules. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

Création d'un véhicule

Vous pouvez créer un véhicule en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes véhicules récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs de véhicule](#) (voir "[Champs de véhicules](#)" page 676).

Utilisation des listes de véhicules

La section Véhicules - Liste présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Celles-ci sont publiques et visibles par tous. Vous et vos responsables pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères. Ces listes personnalisées apparaissent au-dessus des listes standard.

Le tableau suivant décrit les listes de véhicules standard.

Liste des véhicules	Filtres
Tous les véhicules	Tous les véhicules, triés selon le numéro d'identification du véhicule

Liste des véhicules	Filtres
Tous les véhicules récemment modifiés	Tous les véhicules, triés selon leur date de modification

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

Affichage des véhicules récemment modifiés

La section Mes véhicules récemment modifiés répertorie les derniers véhicules que vous avez consultés.

Affichage des demandes d'assistance associées aux véhicules

Cette section contient les informations suivantes :

- **N° DA.** Demandes d'assistance qui vous sont affectées. Cliquez sur N° DA pour consulter la demande d'assistance.
- **Objet.** Titre de la demande d'assistance.
- **Équipement.** Équipement correspondant à la demande d'assistance.
- **Afficher la liste complète.** Permet de développer la liste des demandes d'assistance associées aux véhicules.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

Ajout de sections à la page d'accueil Véhicules

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter tout ou partie des sections ci-après à la page Véhicules – Page d'accueil :

- Véhicules récemment créés
- Véhicules récemment modifiés
- Mes véhicules récemment créés
- Mes véhicules récemment modifiés
- Une ou plusieurs sections d'état (l'administrateur de votre société peut rendre les sections d'état disponibles à l'affichage dans votre page d'accueil Véhicules).

Effectuez les tâches suivantes pour ajouter des sections à la page Véhicules – Page d'accueil.

Pour ajouter des sections à la page Véhicules – Page d'accueil

- 1 Dans Véhicules - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Véhicule - Présentation de page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les véhicules, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs de véhicules](#) (page 676)
- [Gestion des véhicules](#) (page 669)

Gestion des véhicules

Les rubriques suivantes décrivent la configuration optionnelle pouvant être effectuée par l'administrateur de la société lors de la gestion des véhicules dans Oracle CRM On Demand :

- [Activation d'un type de produit Véhicule](#) (page 671)
- [Activation de l'association de véhicule dans les demandes d'assistance](#) (page 670)

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les procédures pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Mise à jour de la propriété des véhicules](#) (page 673)
- [Suivi des demandes d'assistance aux véhicules](#) (voir "[Suivi des demandes d'assistance des véhicules](#)" page 672)
- [Suivi des historiques des ventes de véhicules](#) (page 674)
- [Suivi des historiques de l'assistance aux véhicules](#) (page 674)
- [Suivi des informations financières relatives à des véhicules](#) (page 675)

REMARQUE : Il se peut que votre version d'Oracle CRM On Demand ne comporte pas cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard.

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 66)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Utilisation des enregistrements](#) (page 42)
- [Ajout de remarques](#) (page 98)

- [Transfert de propriété sur des enregistrements](#) (page 93)
- [Suivi des équipements](#) (page 214) (inclut le lien entre les véhicules et les comptes)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 106)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 113)
- [Suivi des équipements](#) (page 214) (inclut le lien entre les véhicules et les comptes)
- [Changement de nom des types d'enregistrements](#) (page 1227)

REMARQUE : Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les véhicules, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Véhicules](#) (page 667)
- [Champs de véhicules](#) (page 676)
- [Utilisation de la page d'accueil Véhicule](#) (page 667)
- [Rapports](#) (page 763)

Activation de l'association de véhicule dans les demandes d'assistance

La présentation de demande d'assistance par défaut n'affiche pas l'association de véhicule. Toutefois, l'administrateur de votre société peut suivre la procédure ci-dessous pour configurer une présentation de page de demande d'assistance personnalisée.

Pour afficher une association de véhicule dans un enregistrement de demandes d'assistance

- 1 Dans une page quelconque, cliquez sur Admin, cliquez sur Personnalisation de l'application, cliquez sur Demandes d'assistance, puis sur Demande d'assistance - Mise en page.
- 2 Dans la liste Mise en page, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur le bouton Modifier d'une mise en page existante pour la modifier.
 - Cliquez sur le bouton Nouvelle présentation pour créer une mise en page.
 - Cliquez sur le lien Copier pour copier une mise en page.

L'Assistant de mise en page apparaît.

REMARQUE : Le nombre d'étapes de l'Assistant de mise en page varie selon le lien sur lequel vous cliquez.

- 3 A l'étape 1, Nom de la présentation, entrez le nom de la mise en page et une description (facultatif).
- 4 A l'étape 2, Configuration des champs, sélectionnez les caractéristiques des champs selon vos besoins.
- 5 A l'étape 3, Présentation des champs, assurez-vous que le champ Véhicule est disponible dans la mise en page de la demande d'assistance.
- 6 Cliquer sur Terminer pour quitter l'Assistant.
Affectez ensuite la nouvelle mise en page personnalisée à un rôle d'utilisateur à l'aide de l'Assistant de gestion des rôles.
- 7 Cliquez sur Admin, sur Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, puis sur Gestion des rôles :
- 8 Recherchez le rôle auquel vous souhaitez affecter la mise en page de demande d'assistance personnalisée, puis cliquez sur Modifier.
- 9 A l'étape 6 de l'assistant, remplacez le nom de la mise en page par celui de la mise en page de demande d'assistance personnalisée de l'enregistrement de demandes d'assistance.
- 10 Cliquer sur Terminer pour quitter l'Assistant.

REMARQUE : Lorsque vous activez l'association de véhicule, vous pouvez également mettre à jour présentation de recherche de véhicule pour modifier la sélection d'association visible pour l'utilisateur. Pour plus d'informations, voir [Gestion de la présentation des recherches](#) (page 1189).

Activation d'un type de produit Véhicule

En règle générale, pour ajouter des produits, l'administrateur de votre société utilise la partie Gestion du contenu de l'outil Administration. Pour les véhicules, l'administrateur peut mettre à jour l'enregistrement du produit en attribuant la valeur Véhicule au champ Type de produit. Notez que le type de produit des enregistrements Véhicule n'est pas affiché dans la présentation par défaut du produit. Pour activer le type de produit d'un véhicule, l'administrateur peut créer une présentation de produit personnalisée en procédant comme indiqué ci-après.

Pour afficher le type de produit d'un enregistrement de véhicule

- 1 Dans une page quelconque, cliquez sur //Administration, cliquez sur Personnalisation d'application, cliquez sur Produit, cliquez sur Produit - Mise en page et copiez la présentation standard du produit dans une nouvelle présentation.
- 2 Exécutez l'Assistant de mise en page pour le produit.

- a** Au cours de l'étape 1; donnez un nom à votre présentation.
 - b** Au cours de l'étape 2, cochez la case Requis pour le type du produit.
 - c** Au cours de l'étape 3; assurez-vous que le champ du type du produit figure dans la section de droite, Informations importantes sur le produit.
 - d** Cliquer sur Terminer pour quitter l'Assistant.
- 3** Affectez la nouvelle mise en page personnalisée à un rôle d'utilisateur approprié à l'aide de l'Assistant de gestion des rôles.
- a** Cliquez sur Admin, sur Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, puis sur Gestion des rôles :
 - b** Recherchez le rôle que vous souhaitez affecter à la présentation de produit personnalisée, puis cliquez sur Modifier.
 - c** Au cours de l'étape 6 de l'Assistant, remplacez le nom de la mise en page par celui de la présentation personnalisée pour l'enregistrement Produit.
 - d** Cliquer sur Terminer pour quitter l'Assistant.

L'utilisateur dont le rôle a été modifié peut créer un enregistrement de produit avec le champ Type de produit à l'aide de la fonctionnalité Gestion du contenu. Pour plus d'informations sur l'ajout de produits, reportez-vous à la rubrique [Définition des produits de votre société](#) (page 1643)

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Définition des produits de votre société](#) (page 1643).

Suivi des demandes d'assistance des véhicules

Lorsque vous souhaitez consulter, mettre à jour ou créer une demande d'assistance pour un véhicule, mettez à jour l'enregistrement du véhicule ou créez la demande d'assistance pour le véhicule associé.

Pour suivre la demande d'assistance d'un véhicule

- 1** Sélectionnez le véhicule que vous souhaitez suivre.
Pour plus d'informations sur la sélection de véhicules, reportez-vous à [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2** Dans la page Détails du véhicule, faites défiler la page et cliquez sur Nouveau dans la barre de titre Demande d'assistance.
REMARQUE : Lors de la création d'une demande d'assistance, la sélection d'un concessionnaire permet à l'utilisateur de limiter la recherche de tous les contrats aux contrats du concessionnaire associé. Vous pouvez modifier le filtre pour lancer une requête au besoin.
- 3** Dans la page de modification Demande d'assistance, entrez les informations.

Le tableau suivant décrit les principaux champs des historiques de services.

Champ	Commentaires
Numéro d'assistance	Cette valeur est générée par Oracle CRM On Demand.
Objet	Titre ou brève description de l'activité.
Priorité	La priorité de la demande d'assistance, soit 1-Dès que possible, 2-Elevée ou 3-Moyenne.
Statut	Le statut de la demande d'assistance, soit Ouvert, En attente ou Fermé.
Date d'ouverture	Indique l'heure à laquelle la demande d'assistance a été ouverte. Cette valeur est générée par Oracle CRM On Demand.
Interlocuteur	Interlocuteur associé à la demande d'assistance.
Concessionnaire	Concessionnaire associé à la demande d'assistance.
Titulaire	Propriétaire de la demande d'assistance.

REMARQUE : Lors de la création d'une demande d'assistance, la sélection d'un concessionnaire permet de limiter l'affichage de tous les contacts à ceux qui sont associés par défaut au concessionnaire. Vous pouvez modifier le filtre pour rechercher tous les contacts.

Mise à jour de la propriété des véhicules

Lorsqu'un véhicule est vendu, mettez à jour l'enregistrement du véhicule pour suivre le véhicule en tant que propriété.

1 Sélectionnez le véhicule voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de véhicules, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

2 Dans la page Véhicule – Détails, cliquez sur Modifier dans la barre de titre.

Pour plus d'informations sur les champs de la page Véhicule -Détails, reportez-vous à la rubrique [Champs de véhicule](#) (voir "[Champs de véhicules](#)" page 676).

3 Dans la page Véhicules - Modification, mettez à jour le champ Détenteur dans l'enregistrement Véhicule.

4 Sauvegardez l'enregistrement :

- Pour sauvegarder cet enregistrement et ouvrir la page Détails du véhicule (dans laquelle vous pouvez lier des informations à cet enregistrement), cliquez sur Enregistrer.
- Pour sauvegarder cet enregistrement, puis ouvrir la page Modification (dans laquelle vous pouvez créer un autre enregistrement de véhicule), cliquez sur Enregistrer & Nouveau véhicule.

Suivi des historiques des ventes de véhicules

Lorsque vous souhaitez consulter, mettre à jour ou créer l'historique de vente d'un véhicule, mettez à jour l'enregistrement du véhicule.

Pour suivre l'historique de vente d'un véhicule

- 1 Sélectionnez le véhicule voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de véhicules, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Détails du véhicule, faites défiler la page jusqu'à la section Historique des ventes et cliquez sur Ajouter dans la barre de titre.

REMARQUE : Si la section Historique des ventes n'apparaît pas sur votre page Détails du véhicule, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- 3 Dans la page Historique des ventes - Modification, entrez les informations.

Le tableau suivant décrit les principaux champs des historiques de vente.

Champ	Commentaires
Numéro des ventes	Numéro généré par le système.
Code de devise	Votre devise par défaut.
Prénom du titulaire	Lorsque vous sélectionnez le nom, ce champ est renseigné.
Nom du titulaire	Titulaire du véhicule.

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

Suivi des historiques de l'assistance aux véhicules

Lorsque vous souhaitez consulter, mettre à jour ou créer l'historique de l'assistance à un véhicule, mettez à jour l'enregistrement du véhicule. L'historique de l'assistance peut inclure les demandes d'assistance et autres services liés au véhicule.

Pour suivre l'historique de service d'un véhicule

- 1 Sélectionnez le véhicule voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de véhicules, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Détails du véhicule, faites défiler la page et cliquez sur Ajouter dans la barre de titre Historique de services.

REMARQUE : Si la section Historique de l'assistance n'apparaît pas sur votre page Détails du véhicule, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- 3 Dans la page Historique d'assistance - Modification, entrez les informations.

Le tableau suivant décrit les principaux champs des historiques de services.

Champ	Commentaires
N° d'historique de l'assistance	Le numéro d'historique de l'assistance peut contenir jusqu'à 30 caractères. Oracle CRM On Demand génère ce numéro.
N° DA	Enregistrement de la demande d'assistance liée à cet historique d'assistance. La limite est de 64 caractères.
Nom du titulaire	Titulaire du véhicule. La limite est de 50 caractères.
Date d'assistance	La valeur par défaut est la date du jour.
Code de devise	Votre devise par défaut. La limite est de 20 caractères.
Nom de l'assistance	Nom ou numéro lié à l'enregistrement de l'historique d'assistance. La limite est de 100 caractères.
Marque	Nom du fabricant ou de la marque du véhicule. En lecture seule.
Prénom du titulaire	Lorsque vous sélectionnez le nom, ce champ est renseigné (50 caractères au plus).
Fournisseur de services	Concessionnaire ou autre fournisseur de services étant intervenu sur le véhicule. La limite est de 100 caractères.
Description	Ce champ est limité à 16 350 caractères.

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

Suivi des informations financières relatives à des véhicules

Vous pouvez suivre les informations financières relatives à un véhicule.

Pour suivre les informations financières relatives à un véhicule

- 1 Sélectionnez le véhicule voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de véhicules, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Dans la page Détails du véhicule, faites défiler la page et cliquez sur Ajouter dans la barre de titre Informations financières.

REMARQUE : Si la section Informations financières n'apparaît pas sur votre page Détails du véhicule, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- 3 Dans la page Informations financières - Modification, entrez les informations.

Le tableau suivant décrit des champs pour effectuer le suivi des informations financières.

Champ	Commentaires
N° détail financement	Numéro généré par le système. La limite est de 15 caractères.
Prestataire financier	La limite est de 30 caractères.

Champs de véhicules

Utilisez la page Véhicules - Modification pour ajouter un véhicule ou mettre à jour les détails relatifs à un véhicule existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un véhicule.

REMARQUE : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles que décrit le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur le véhicule	
Numéro d'identification du véhicule	Numéro d'identification du véhicule. Limité à 100 caractères.
Marque	Nom du fabricant ou de la marque du véhicule. Valeurs par défaut : Metro Motors, Toyota et Marque inconnue.
Modèle	Modèle du véhicule. Valeurs par défaut : 4Runner et Tacoma.
Année	Année de construction du véhicule. Il s'agit d'une liste de sélection numérique qui n'accepte aucun caractère non-numérique.
Nom de produit	<p>Nom du produit.</p> <p>En règle générale, pour ajouter des produits, l'administrateur de votre société utilise la fonctionnalité Gestion du contenu. Pour les véhicules, l'administrateur peut mettre à jour l'enregistrement du produit avec la valeur Véhicule du champ Type de produit. Notez que le type du produit n'est pas visible dans la présentation par défaut du produit.</p> <p>La procédure permettant d'exposer le type de produit des véhicules est décrite dans la rubrique Présentation du type de produit d'un véhicule</p>

Champ	Description
	(voir " Activation d'un type de produit Véhicule " page 671).
Garnitures	Finitions du véhicule. Valeurs par défaut : 2WD et Prerunner.
Portière	Nombre de portes du véhicule. Valeurs par défaut : 2 portes, 3 portes et 4 portes
Couleur extérieure	Couleur du véhicule.
Devise du véhicule	Désignation de la devise pour le prix du véhicule, par exemple, dollars américains (USD).
Informations complémentaires sur le véhicule	
Occasion/Neuf	Indication sur l'ancienneté du véhicule.
Type de produit	Type du véhicule. La limite est de 30 caractères. REMARQUE : Ce champ est accessible en lecture seule.
Couleur intérieure	Couleur de l'intérieur du véhicule (par exemple, rouge).
Transmission	Type de transmission du véhicule. Valeurs par défaut : Auto, Manuel et Option.
Moteur	Type de moteur du véhicule. Valeurs par défaut : 4 Cylindres, 6 Cylindres, 8 Cylindres, 10 Cylindres et Option.
Carrosserie	Type de corps du véhicule (par exemple, Coupé ou Cabriolet).
Détenteur	Type de propriété du véhicule (par exemple, Professionnel ou Véhicule d'entreprise).
Interlocuteur	Nom de l'interlocuteur pour le véhicule. La limite est de 100 caractères. REMARQUE : Ce champ est accessible en lecture seule.
Compte	Compte auquel le véhicule est lié.
Site du compte	Emplacement du compte. La limite est de 50 caractères. REMARQUE : Ce champ est accessible en lecture seule.
Concessionnaire vendeur	Nom du concessionnaire qui vend le véhicule. La limite est de 100 caractères.
Concessionnaire chargé de l'entretien	Nom du réparateur du véhicule. La limite est de 100 caractères.
Prix de vente conseillé	Prix de vente conseillé dans la devise de l'enregistrement Véhicule. La limite est de 22 caractères.
Tarif du concessionnaire	Tarif du concessionnaire dans la devise de l'enregistrement Véhicule. La limite est de 22 caractères.
Statut	Etat actuel du véhicule (par exemple, Production).

Champ	Description
Emplacement	Emplacement du véhicule (par exemple, Parking du concessionnaire).
Kilométrage actuel	Nombre de kilomètres au compteur. La limite est de 22 caractères.
Type de garantie	Type de garantie fournie avec le véhicule (par exemple, Complet ou Etendu).
Numéro du permis	Numéro du permis du propriétaire. La limite est de 30 caractères.
Département du permis	Etat pour lequel le permis de conduire est émis.
Description	La limite est de 250 caractères.

Remarque : Pour configurer l'un ou l'autre des champs de liste de sélection (par exemple, Modèle, Finitions, Porte, l'administrateur de votre société peut personnaliser les valeurs de liste de sélection dans l'application en procédant comme indiqué dans la rubrique [Modification de valeurs de liste de sélection](#) (voir "[Modification des valeurs de liste de sélection](#)" page 1178).

Champs personnalisés

REMARQUE : Les administrateurs de société dont le rôle inclut le privilège Personnaliser l'application peuvent généralement créer des champs personnalisés.

Un champ personnalisé créé dans un enregistrement d'équipement apparaît comme le même champ personnalisé dans l'enregistrement de véhicule. Les enregistrements de véhicule héritent des champs personnalisés des enregistrements d'équipements. Un champ personnalisé créé dans un enregistrement de véhicule n'apparaît toutefois pas automatiquement dans l'enregistrement d'équipement.

Si vous souhaitez voir le même champ personnalisé dans la vue Equipements et dans la vue Véhicule, l'administrateur de votre société peut créer le champ personnalisé dans l'enregistrement d'équipement et le rendre visible pour les deux vues.

Si vous ne voulez pas voir le même champ personnalisé dans la vue Equipements et dans l'enregistrement Véhicule, il peut créer le champ personnalisé spécifique Equipement pour l'équipement et rendre le champ personnalisé visible uniquement dans la vue Equipements.

Pour plus d'informations sur les champs personnalisés, reportez-vous à la rubrique [A propos des champs personnalisés](#) (page 1161).

Autres champs

Plusieurs champs n'apparaissent pas dans la page Détails du véhicule par défaut. Référence, Date d'achat, Prix d'achat, Quantité, Date d'expédition, Date d'installation, Date d'expiration, Date de notification, Catégorie du produit et Contrat.

L'administrateur peut modifier les définitions de ces champs en fonction des besoins. Pour plus d'informations sur le changement de définitions de champs, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de champs](#) (voir "[Création et modification de champs](#)" page 1165). Pour rendre ces champs visibles, l'administrateur de votre société peut les inclure dans la mise en page. Pour plus d'informations sur la façon de rendre ces champs visibles dans une page, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 1181).

Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les véhicules, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Véhicule](#) (page 667)
- [Gestion des véhicules](#) (page 669)

12 Personnalisation de votre application

Vous pouvez utiliser les pages Ma configuration pour personnaliser Oracle CRM On Demand. Pour des instructions détaillées, cliquez sur l'une des rubriques suivantes :

- [Mise à jour des détails de vos informations personnelles](#) (page 682)
- [Définition de votre type d'enregistrement de la recherche par défaut](#) (voir "[Définition de votre type d'enregistrement de recherche par défaut](#)" page 691)
- [Définition de votre thème](#) (page 692)
- [Paramétrage du mode d'aperçu d'enregistrement](#) (page 692)
- [Modification du paramètre de langue](#) (page 693)
- [Affichage des champs de piste d'audit](#) (page 694)
- [Gestion de votre quota](#) (page 694)
- [Consultation de votre activité de connexion](#) (page 695)
- [Changement de mot de passe](#) (page 696)
- [Définition de vos questions de sécurité](#) (page 696)
- [Ajout d'utilisateurs délégués](#) (page 697)
- [Consultation de votre activité PIM Sync Client](#) (page 698)
- [Attribution du droit d'accès en connexion au support technique](#) (page 698)
- [Affichage de vos onglets](#) (page 699)
- [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 699)
- [Modification des présentations de vos pages d'accueil](#) (page 700)
- [Modification de la présentation de votre barre d'actions](#) (page 701)
- [Configuration de votre calendrier](#) (page 702)
- [Accès aux données et aux outils d'intégration](#) (page 703)
- [Incorporation de listes de favoris sous forme de widget](#) (page 705)
- [Intégration d'un widget de messagerie](#) (page 705)
- [Incorporation de rapports sous forme de widget](#) (page 706)
- [Incorporation d'un widget Liste simple](#) (page 707)

Rubriques connexes

Reportez-vous aux rubriques suivantes pour des informations sur la personnalisation de votre application :

- [A propos des widgets On Demand](#) (page 704)
- [Importation de vos interlocuteurs](#) (page 226)
- [Utilisation du Offline Client](#) (page 710)
- [Synchronisation PIM](#) (page 720)
- [Ajout d'e-mails de Microsoft Outlook et de Lotus Notes](#) (page 739)

Mise à jour des détails de vos informations personnelles

Vous pouvez mettre à jour vos informations personnelles, par exemple votre adresse et votre numéro de téléphone. L'administrateur société contrôle la mise en page et les informations que vous voyez sur la page Infos personnelles – Détails ; par conséquent, il peut y avoir des différences entre les descriptions suivantes et ce que vous voyez.

REMARQUE : Les modifications apportées à votre langue par défaut, votre devise, votre fuseau horaire et votre pays dans les pages Profil personnel ne sont pas répercutées dans les rapports et analyses tant que vous ne vous êtes pas déconnecté et connecté à nouveau.

Pour mettre à jour vos informations personnelles

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mon profil.
- 4 Dans la section Infos personnelles - Détails, cliquez sur Modifier.
- 5 Dans le formulaire Infos personnelles - Modification, mettez à jour les informations, puis enregistrez l'enregistrement.

Remarque : Vous devez vous déconnecter puis vous reconnecter pour activer certaines des modifications (Langue, Paramètre linguistique, Fuseau horaire et Devise).

Le tableau suivant décrit certains des champs que vous pouvez passer en revue ou mettre à jour.

Champ	Description
Informations importantes sur l'utilisateur	
Prénom	Prénom de l'utilisateur. La limite est de 50 caractères. Ce champ est obligatoire.
Nom	Nom de l'utilisateur. La limite est de 50 caractères. Ce champ est

Champ	Description
	obligatoire.
Deuxième prénom	Deuxième prénom de l'utilisateur. La limite est de 50 caractères.
M./Mme	Salutation de l'utilisateur.
Statut	Le statut de l'utilisateur apparaît dans ce champ en lecture seule. Seuls les utilisateurs actifs peuvent accéder à Oracle CRM On Demand.
Responsable	Le nom du responsable de l'utilisateur apparaît dans ce champ en lecture seule.
Fonction	La fonction de l'utilisateur apparaît dans ce champ en lecture seule.
Région	Région ou secteur où se trouve l'utilisateur. La limite est de 40 caractères.
Sous-région	Spécification plus précise de la région ou du secteur où se trouve l'utilisateur. La limite est de 40 caractères.
Rôle	Le rôle affecté à l'utilisateur dans Oracle CRM On Demand est indiqué dans ce champ en lecture seule. Les rôles d'utilisateur définissent les fonctionnalités d'Oracle CRM On Demand pour lesquelles un utilisateur possède les privilèges d'utilisation, le jeu d'autorisations accordées à l'utilisateur pour travailler sur les informations protégées et les paramètres de l'interface utilisateur affichant les informations.
Groupe principal	Groupe auquel cet utilisateur a été ajouté. En lecture seule.
Informations détaillées sur l'utilisateur	
Pseudonyme	Identifiant court de l'utilisateur, qui est utilisé pour affecter ou indiquer la propriété de types d'enregistrements spécifiques. Par exemple, entrez le surnom ou le nom par lequel l'utilisateur souhaite se faire appeler. Ce champ est obligatoire et est défini par l'administrateur de la société.
ID utilisateur	Identificateur système unique qui, utilisé en combinaison avec l>ID de connexion de la société, permet à un utilisateur de se connecter à l'application. Ce champ est obligatoire et est défini par l'administrateur de la société.
E-mail	Adresse e-mail de l'utilisateur, telle que exemple@bonequip.com. L'adresse e-mail est utilisée pour les notifications du système, telle qu'une notification de réinitialisation du mot de passe. Ce champ est obligatoire et est défini par l'administrateur de la société.
E-mail secondaire	Adresse e-mail secondaire de l'utilisateur.
Tél. (bureau)	Numéro de téléphone de l'utilisateur (bureau). Ce champ est obligatoire.

Champ	Description
Tél. portable	Numéro de téléphone de l'utilisateur (portable).
ID de connexion de la société	La société où travaille l'utilisateur. Il s'agit d'un champ par défaut, qui est défini lors de la création de la société.
ID de connexion utilisateur	L'ID à l'aide duquel l'utilisateur se connecte à l'application. Cet ID est une combinaison de l'ID de connexion de la société et de l'ID utilisateur, séparés par une barre oblique. L'ID de connexion utilisateur est un champ obligatoire et est défini par l'administrateur de la société.
Préférences interlocuteur	
Ne jamais appeler	Cochez cette case si vous ne voulez pas recevoir d'appels d'Oracle CRM On Demand Marketing.
Ne jamais envoyer de courrier	Cochez cette case si vous ne voulez pas recevoir de courrier d'Oracle CRM On Demand Marketing.
Ne jamais envoyer d'e-mail	Cochez cette case si vous ne voulez pas recevoir d'e-mails d'Oracle CRM On Demand Marketing.
Toujours envoyer les alertes critiques	<p>Si cette case est cochée, vous recevez de la part d'Oracle CRM On Demand des e-mails comprenant des informations importantes. Ces messages contiennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Des informations essentielles sur les mises à jour des produits et les modifications des services pour Oracle CRM On Demand et les produits associés ■ Des instructions et plannings des mises à niveau pour les versions les plus importantes ■ Des communications importantes ou urgentes venant en complément des processus de prise en charge ordinaires (dans le cas d'une panne matérielle, par exemple) <p>Vous ne pouvez pas mettre à jour ce champ sur votre page Détails personnels. Seuls les administrateurs de la société peuvent mettre à jour cette case à cocher pour les utilisateurs, à partir de la page Détails de l'utilisateur.</p> <p>REMARQUE : Cette case à cocher n'est pas utilisée pour déterminer les utilisateurs recevant les alertes système émises par Oracle CRM On Demand Customer Care, comme les rappels pour une maintenance prévenue à venir.</p>
Informations géographiques de l'utilisateur	
Langue, Local, Devise, Fuseau horaire	L'administrateur de votre société définit les paramètres par défaut pour ces éléments. Vous pouvez remplacer les paramètres par défaut en cliquant dans la liste déroulante pour chaque élément, puis en

Champ	Description
	<p>sélectionnant la valeur de votre choix.</p> <p>Pour plus d'informations sur ces champs, voir A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs (page 689).</p> <p>Vous devez vous déconnecter puis vous reconnecter pour activer la modification de langue, de paramètre linguistique, de fuseau horaire et de devise.</p>
Utilisateur – Informations sur la sécurité	
Domaines des rapports	<p>Utilisez cette liste de sélection pour définir votre visibilité sur les enregistrements de rapport en temps réel dans Oracle CRM On Demand Answers. Ces rapports fournissent des analyses de données en temps réel. Vous pouvez sélectionner l'une des valeurs suivantes :</p> <p>Visibilité du responsable – Vous permet de voir vos propres données, ainsi que les données appartenant directement à vos subordonnés. (Il s'agit du paramètre par défaut.)</p> <p>Visibilité de l'équipe – Vous permet de voir vos propres données, ainsi que celles que vous partagez avec l'équipe de comptes ou d'opportunités.</p> <p>Si vous ne définissez pas de domaines de rapports, le paramètre défini par l'administrateur pour toute la société s'appliquera. Pour plus d'informations sur les rapports, reportez-vous à la rubrique Rapports (page 763), et plus particulièrement à la section A propos de la visibilité sur les enregistrements.</p>
Domaines historiques	<p>Utilisez cette liste de sélection pour définir votre visibilité sur les enregistrements des domaines d'analyse d'Oracle CRM On Demand Answers. Ces rapports sont liés aux analyses historiques ou de tendances, ou contiennent des calculs beaucoup plus complexes que les rapports en temps réel. Vous pouvez sélectionner l'une des valeurs suivantes :</p> <p>Visibilité du responsable – Vous permet de voir vos propres données, ainsi que les données appartenant directement à vos subordonnés. (Il s'agit du paramètre par défaut.)</p> <p>Visibilité de l'équipe – Vous permet de voir vos propres données, ainsi que celles que vous partagez avec l'équipe de comptes ou d'opportunités.</p> <p>Visibilité complète – Ce paramètre combine la visibilité du responsable, celle de l'équipe et les livres.</p> <p>Si vous ne définissez pas de domaines historiques, le paramètre défini par l'administrateur pour toute la société s'appliquera. Pour plus d'informations sur les rapports, reportez-vous à la rubrique Rapports (page 763), et plus particulièrement à la section A propos de la visibilité sur les enregistrements.</p>

Champ	Description
Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle	<p>Utilisez cette liste de sélection pour que les rapports Oracle CRM On Demand Answers utilisent le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée en fonction du type d'enregistrement, tel que défini sur la page Accès aux types d'enregistrement dans l'Assistant de gestion des rôles. Si, par exemple, le paramètre de visibilité Lecture de tous les enregistrements autorisée est sélectionné par l'administrateur de votre société pour votre rôle d'utilisateur sur un type d'enregistrement donné (en cliquant sur Admin, Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, Gestion des rôles, puis en modifiant un rôle et en cliquant sur Accès aux types d'enregistrement), vous pouvez afficher tous les enregistrements de ce type d'enregistrement dans Oracle CRM On Demand Answers, à condition que le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle soit activé sur le profil de la société ou de l'utilisateur.</p> <p>Reportez-vous à la rubrique A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle (page 690) pour savoir quand et comment activer ce paramètre.</p> <p>Si vous n'activez pas le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle, les rapports Oracle CRM On Demand Answers utilisent les paramètres de visibilité des champs Domaines des rapports et Domaines historiques.</p>
Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique	En lecture seule. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société (page 1112).
Dernière connexion	Un champ généré par le système. Pour plus d'informations sur la consultation de toutes vos tentatives de connexion, reportez-vous à la rubrique Consultation de votre activité de connexion (page 695).
Paramètres de communication	
Afficher le menu contextuel Cliquer pour composer	<p>Cette case est destinée aux utilisateurs pour lesquels l'application Oracle Contact On Demand a été configurée. Oracle Contact On Demand affiche les numéros de téléphone sous forme de liens, sur lesquels vous pouvez cliquer dans les pages de liste et de détail. Si vous cochez la case Afficher le menu contextuel Cliquer pour composer et que vous cliquez sur un lien de numéro de téléphone, vous recevez une invite via une fenêtre Cliquer pour composer avant que le système de téléphonie Oracle Contact On Demand passe l'appel. Pour plus d'informations sur le passage d'appels internes ou externes, voir Passage des appels (page 339).</p>

Champ	Description
Afficher la boîte de réception de la page d'accueil Communication pour	Sélectionnez une valeur dans le menu pour définir la période au cours de laquelle la boîte de réception de la page d'accueil Communication affiche les activités, par exemple, Mois dernier, Hier, etc. Oracle CRM On Demand filtre ces activités. Le filtre se base sur l'heure de début de l'activité. Plus la période est courte plus le nombre d'activités de communications qui s'affiche est réduit. Si vous sélectionnez Toutes dans le menu, ou laissez le menu vide, la page Communications affiche toutes les activités. Vous devez vous déconnecter puis vous reconnecter pour que cette modification prenne effet.
Afficher les activités récemment terminées de la page d'accueil Communication pour	Sélectionnez une valeur dans le menu pour définir la période au cours de laquelle la boîte de réception de la page d'accueil Communication affiche les activités récemment terminées, par exemple, Mois dernier, Hier, etc. Oracle CRM On Demand filtre ces activités. Le filtre se base sur l'heure de fin de l'activité. Plus la période est courte plus le nombre d'activités de communications qui s'affiche est réduit. Si vous sélectionnez Toutes dans le menu, ou laissez le menu vide, la page Communications affiche toutes les activités. Vous devez vous déconnecter puis vous reconnecter pour que cette modification prenne effet.
Informations complémentaires	
Nom du thème	Cette liste vous permet de sélectionner les thèmes disponibles à l'échelle des applications pour votre propre application. Un thème modifie l'apparence de l'application, notamment la couleur d'arrière-plan, les liens hypertexte et les icônes. Plusieurs thèmes prédéfinis sont disponibles. Cependant, l'administrateur de la société peut créer des thèmes personnalisés dans Oracle CRM On Demand. Une valeur vide indique que vous devez utiliser le thème qui a été défini par l'administrateur dans le profil de votre société. Pour plus d'informations sur la création de thèmes personnalisés, reportez-vous à la rubrique Création de thèmes (voir " Création de nouveaux thèmes " page 1222).
Type d'enregistrement de recherche par défaut	Cette liste déroulante vous permet de modifier le type d'enregistrement de la recherche par défaut à afficher dans la recherche de la barre d'actions. (Par exemple, changer Interlocuteur en Compte ou en un autre type d'enregistrement auquel vous pouvez accéder.) La zone Rechercher de la barre d'actions a par défaut ce type d'enregistrement chaque fois que vous vous connectez à l'application, quel que soit le type utilisé lors de votre dernière connexion à l'application.
Afficher la page d'accueil à la connexion	Cette case vous permet de spécifier si la page d'accueil d'Oracle CRM On Demand est affichée quand vous vous connectez à l'application.
Activer synchronisation des interlocuteurs	Détermine si l'application Oracle PIM Sync On Demand doit permettre la synchronisation des interlocuteurs dont l'utilisateur est responsable, ainsi que l'ensemble des interlocuteurs auxquels il a accès via Equipes

Champ	Description
de l'équipe	de l'interlocuteur. La sélection de cette option empêche la création d'enregistrements en double car chaque membre d'une équipe est synchronisé avec l'enregistrement Interlocuteur correspondant dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur le partage d'enregistrements, voir Partage d'enregistrements (Equipes) (page 94). Pour plus d'informations sur Oracle PIM Sync On Demand, voir Synchronisation PIM (page 720).
Enregistrement en Mode Aperçu	<p>Cette liste de sélection vous permet d'activer la fonction d'aperçu d'enregistrement et d'indiquer le mode d'ouverture de la fenêtre d'aperçu. Selon le paramètre sélectionné, cette fenêtre s'ouvre lorsque vous passez le pointeur sur un lien vers un enregistrement ou lorsque vous cliquez sur une icône d'aperçu qui apparaît lorsque vous passez le pointeur sur un lien vers un enregistrement. La fenêtre d'aperçu présente la première section de la page de détail de l'enregistrement. Vous pouvez également désactiver la fonctionnalité d'aperçu d'enregistrement en sélectionnant Inactif dans ce champ.</p> <p>Le paramètre d'aperçu d'enregistrement peut être défini au niveau de la société par l'administrateur et par chaque utilisateur. Votre paramètre personnel remplace le paramètre par défaut de la société. Si ce champ est vide, le paramètre d'aperçu d'enregistrement par défaut de la société est utilisé.</p>
Affichage liens page	<p>Si la fonction d'affichage des liens de page est activée, les liens menant aux sections d'informations connexes de la page (les sections d'enregistrements connexes, notamment) sont disponibles dans l'affichage des liens de page au bas de la fenêtre du navigateur. Vous pouvez cliquer sur ces liens pour atteindre les sections d'informations connexes sans avoir à faire défiler la page vers le bas. Cliquez sur l'icône moins (-) pour réduire l'affichage des liens de page, puis sur l'icône plus (+) pour le développer de nouveau. Ce paramètre s'applique à tous les types d'enregistrement, jusqu'à ce que vous le changiez à nouveau, et ce même si vous quittez l'application puis vous y reconnectez.</p> <p>Vous pouvez également désactiver cette fonction dans votre profil personnel afin de supprimer complètement l'affichage des liens de page de vos pages de détails.</p> <p>REMARQUE : La fonctionnalité d'affichage des liens de page peut être activée ou désactivée au niveau de la société par chaque utilisateur. Le paramètre que vous définissez remplace celui de la société. Les couleurs de l'affichage de liens de page sont déterminées par le thème utilisé. Pour plus d'informations sur le choix d'un thème, reportez-vous à la rubrique Définition de votre thème (page 692).</p>

A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs

Chaque société a au moins un administrateur désigné, qui configure et personnalise Oracle CRM On Demand pour l'ensemble de l'organisation. Les administrateurs de société configurent certains paramètres par défaut dont chaque utilisateur hérite initialement ; chaque utilisateur peut cependant remplacer ces paramètres par défaut d'origine. Le tableau suivant décrit les effets des paramètres.

Nom du paramètre	Description
Fuseau horaire	L'application prend en charge le temps universel coordonné (UTC, Universal Time Code) ; les heures et les dates sont ainsi affichées en fonction du fuseau horaire de l'utilisateur. Par exemple, un rendez-vous planifié à 11:00 avec le fuseau horaire « Pacifique » s'affiche sous la forme 14:00 pour un utilisateur dont le fuseau horaire est « Est », car il y a une différence de trois heures entre les deux.
Local	Le paramètre Local détermine la mise en forme des nombres, des devises, des numéros de téléphone, des heures et des dates. Par exemple, les utilisateurs qui sélectionnent le paramètre Local Allemand - Allemagne voient les montants exprimés en devise sous la forme "110.000,00", tandis que les utilisateurs qui sélectionnent Anglais – Etats-Unis voient le même montant sous la forme "110,000.00". Les utilisateurs peuvent sélectionner le format qui leur convient le mieux.
Langue	Le paramètre Langue permet aux utilisateurs de modifier la langue de l'interface utilisateur, de l'aide en ligne et des tutoriels. Selon la langue par défaut de la société, les utilisateurs sont susceptibles de voir certains éléments des rapports dans une langue autre que leur langue par défaut.
Devise	<p>Le paramètre Devise permet d'associer la devise par défaut à tous les enregistrements créés par l'utilisateur. Quand un utilisateur affiche des rapports de chiffre d'affaires, ceux-ci s'affichent dans la devise par défaut de l'utilisateur. Si un responsable voit les chiffres d'affaires cumulés d'utilisateurs ayant des devises différentes, le montant apparaît dans sa devise par défaut (les administrateurs de société doivent définir des taux de change pour que ce soit le cas).</p> <p>Néanmoins, les prévisions sont toujours consolidées dans la devise par défaut de la société. Par exemple, un utilisateur dont la devise par défaut est le Dollar US voit ses prévisions converties en euros si la devise de son entreprise est l'Euro.</p>
Pays	Le paramètre Pays défini dans le profil d'utilisateur détermine le modèle utilisé pour afficher les champs d'adresse par défaut qui sont spécifiques à un pays lorsque l'utilisateur crée un enregistrement avec une adresse. Par exemple, si le champ Pays du profil d'utilisateur a la valeur France, lorsque l'utilisateur crée un enregistrement avec une adresse (par exemple, un enregistrement Compte), le modèle français est utilisé pour afficher les champs d'adresse spécifiques à la France, à la fois pour les adresses de livraison et de facturation, lorsque la page du nouvel enregistrement est affichée pour la première fois. Oracle CRM On Demand propose des modèles d'adresse spécifiques à plus de 60 pays.

Nom du paramètre	Description
Téléphone	<p>Le format des numéros de téléphone est déterminé par le paramètre Local. L'application ajuste le numéro de téléphone pour les appels hors zone de manière à ce que les utilisateurs voient la séquence complète à composer. Par exemple, un utilisateur qui se trouve aux Etats-Unis doit composer 011 pour les appels internationaux. Par conséquent, quand un utilisateur entre +44 3333 333 333 pour le Royaume-Uni, le nombre s'affiche sous la forme 011 +44 3333 333 333.</p> <p>REMARQUE : Les utilisateurs doivent saisir le préfixe "+" avant les numéros internationaux.</p> <p>Une icône Téléphone est située en regard des champs de téléphone. Le fait de cliquer sur l'icône ouvre une fenêtre de vérification du numéro de téléphone, qui permet aux utilisateurs de vérifier si l'application a correctement identifié le numéro : indicatif pays, ville/indicateur, numéro local et tout poste. A la fermeture de cette fenêtre, l'application invite l'utilisateur à entrer la séquence d'appel correcte.</p> <p>De plus, si les utilisateurs veulent déterminer l'indicateur pour un pays, ils peuvent cliquer sur l'icône Téléphone, sélectionner le pays et sauvegarder les informations. L'indicateur pays du pays s'affiche dans le champ Téléphone.</p>

REMARQUE : Lorsque ces paramètres sont modifiés, l'utilisateur doit se déconnecter, puis se reconnecter pour que l'application Oracle CRM On Demand affiche les données avec les nouveaux paramètres.

A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle

L'administrateur de votre société configure la case à cocher Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle dans la page Profil de la société, mais un utilisateur peut remplacer ce paramètre dans sa page Profil utilisateur. Selon la configuration de cette case, les rapports Oracle CRM On Demand Answers utilisent la visibilité définie pour chaque objet dans la définition du rôle de l'utilisateur, ou la visibilité définie dans les champs Domaines des rapports et Domaines historiques dans les page Profil de la société et Profil utilisateur. Pour plus d'informations sur ces profils, reportez-vous à la rubrique [A propos des paramètres de profil pour les sociétés et les utilisateurs](#) (voir "A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs" page 689).

Le tableau suivant fournit des informations sur l'activation du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle.

Paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle		Visibilité du type d'enregistrement du rôle
Définition du profil de la société	Définition du profil utilisateur	
Oui	Oui	Activé
Oui	Non	Désactivé

Paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle		Visibilité du type d'enregistrement du rôle
Oui	NULL	Activé (affiche le paramètre du profil de la société par défaut)
NULL	Oui	Activé
NULL	NULL	Désactivé (affiche le paramètre du profil de la société par défaut)
NULL	Non	Désactivé

Pour mettre à jour votre profil personnel, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails de vos informations personnelles](#) (page 682).

Pour mettre à jour le profil de la société (administrateurs uniquement), reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112).

Définition de votre type d'enregistrement de recherche par défaut

Vous pouvez définir votre type d'enregistrement de la recherche par défaut à partir des informations de votre profil personnel. Par exemple, vous pouvez modifier votre type d'enregistrement de la recherche par défaut pour vos recherches ciblées à partir d'un enregistrement Interlocuteur ou d'un enregistrement Compte. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la recherche avec Oracle CRM On Demand, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46). Pour définir votre type d'enregistrement de la recherche par défaut, effectuez les étapes de la procédure suivante.

Pour définir votre type d'enregistrement de la recherche par défaut

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mon profil.
- 4 Dans la section Infos personnelles - Détails, cliquez sur Modifier.
- 5 Dans la page Infos personnelles - Modification, faites défiler la page jusqu'à la section Informations complémentaires.
- 6 Sélectionnez le type d'enregistrement que vous voulez dans la liste déroulante Type d'enregistrement de la recherche par défaut.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

Remarque : Vous devez vous déconnecter puis vous reconnecter à Oracle CRM On Demand pour voir les modifications.

Définition de votre thème

Vous pouvez définir le thème de l'interface utilisateur depuis les informations de votre profil personnel vers l'un des nombreux thèmes prédéfinis dans Oracle CRM On Demand ou vers un thème personnalisé qui a déjà été créé par l'administrateur de la société. Pour plus d'informations sur la création de thèmes, reportez-vous à la rubrique [Création de thèmes](#) (voir "[Création de nouveaux thèmes](#)" page 1222). Un thème vide indique que l'administrateur de la société a défini un thème pour votre société. Dans ce cas, vous devez utiliser le thème de la société.

Pour définir votre thème, exécutez les étapes de la procédure ci-après. Lorsque vous spécifiez un thème, il est prioritaire sur tout autre thème spécifié au niveau du rôle ou de la société.

Pour définir votre thème

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mon profil puis cliquez sur Modifier.
- 4 Faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Informations complémentaires.
- 5 Sélectionnez le thème que vous voulez dans la liste déroulante Nom du thème.

Paramétrage du mode d'aperçu d'enregistrement

Lorsque la fonctionnalité d'aperçu d'enregistrement est activée, vous pouvez afficher un aperçu des enregistrements depuis leurs liens à de nombreux emplacements dans Oracle CRM On Demand, notamment :

- Ma page d'accueil
- Pages d'accueil d'enregistrement
- Pages de listes d'enregistrement
- Pages de détails d'enregistrement (avec des listes d'enregistrements connexes)
- Barre d'actions

La fenêtre d'aperçu présente la première section de la page de détails de l'enregistrement. Vous pouvez définir le mode d'aperçu d'enregistrement dans votre page Informations personnelles. Suivant le paramètre choisi, la fenêtre d'aperçu s'ouvre lorsque vous placez le pointeur sur un lien vers un enregistrement ou lorsque vous cliquez sur une icône d'aperçu qui apparaît à ce moment. Vous pouvez également désactiver la fonctionnalité d'aperçu d'enregistrement.

L'administrateur de votre société peut paramétrer l'aperçu d'enregistrement au niveau de la société. Chaque utilisateur peut également le paramétrer dans sa page Informations personnelles. Votre paramètre personnel remplace celui par défaut de la société. Si vous ne modifiez pas le paramètre d'aperçu dans votre page d'informations personnelles, celui par défaut de la société est utilisé.

Pour définir votre mode d'aperçu d'enregistrement, effectuez les étapes de la procédure suivante.

Pour définir votre mode d'aperçu d'enregistrement

- 1** Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur Ma configuration.
- 2** Dans la section Profil personnel, cliquez sur Profil personnel.
- 3** Dans la section Informations personnelles, cliquez sur Mon profil.
- 4** Dans la section Infos personnelles - Détails, cliquez sur Modifier.
- 5** Dans la page Infos personnelles - Modification, faites défiler la page jusqu'à la section Informations complémentaires.
- 6** Dans le champ Mode aperçu d'enregistrement, choisissez le mode voulu dans la liste de sélection.
Pour utiliser le paramètre d'aperçu d'enregistrement par défaut de votre société, sélectionnez l'option vide dans la liste.
- 7** Sauvegardez l'enregistrement.

Modification du paramètre de langue

Le paramètre de langue de vos informations personnelles gère la langue de l'interface utilisateur, de l'aide en ligne et des didacticiels. L'administrateur de votre société spécifie pour vous la langue à utiliser, mais vous pouvez modifier ce paramètre dans vos informations personnelles. En fonction de la langue par défaut de votre société, certains éléments des rapports peuvent s'afficher dans une autre langue que celle que vous avez définie par défaut.

Pour modifier le paramètre de langue, suivez la procédure ci-dessous :

Pour modifier votre paramètre de langue

- 1** Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2** Dans la section Profil personnel, cliquez sur Profil personnel.
- 3** Dans la section Informations personnelles, cliquez sur Mon profil.
- 4** Dans la section Infos personnelles - Détails, cliquez sur Modifier.

- 5 Dans la page Infos personnelles - Modification, accédez à la section Informations géographiques sur l'utilisateur.
- 6 Sélectionnez la langue de votre choix dans la liste de sélection Langue.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.
- 8 Déconnectez-vous d'Oracle CRM On Demand, puis reconnectez-vous pour que la modification soit prise en compte.

Affichage des champs de piste d'audit

Pour afficher l'activité des applications logicielles, telles que des services Web et Oracle PIM Sync On Demand, effectuez les étapes de la procédure suivante :

Pour afficher des champs de piste d'audit

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mon profil.
- 4 Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section Piste d'audit pour consulter les champs activés pour l'audit.

Gestion de votre quota

Vos quotas peuvent être définis par vous-même ou par l'administrateur de votre société. En tant qu'utilisateur final, vous n'avez besoin d'aucun privilège spécial ; l'administrateur de votre société a cependant besoin du privilège Gérer les utilisateurs et les accès pour définir votre quota.

Vous pouvez consulter et modifier les quotas existants ou entrer de nouveaux quotas et les calculer comme suit :

- En entrant un quota annuel, que le système répartit de façon égale sur l'année.
- En entrant un quota pour chaque mois, que le système totalise pour l'année.

Vous pouvez rendre un quota actif à tout moment. Lorsque vous activez un quota, Oracle CRM On Demand utilise les informations de ce quota pour renseigner les champs des pages Prévision. Il enregistre vos objectifs pour chaque année, ce qui vous permet de consulter l'historique des objectifs et de comparer vos prévisions avec vos quotas. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Gestion des quotas](#) (page 269).

REMARQUE : Vous pouvez disposer de plusieurs quotas actifs par année. Seuls les quotas actifs étant utilisés lors de la création de vos prévisions, veillez à activer tous les quotas à inclure dans ces prévisions.

Pour définir votre quota

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mon profil.
- 4 Dans la page Infos personnelles - Détails, accédez à la section Quotas.
- 5 Dans la section Quotas, cliquez sur Nouveau quota.
- 6 Dans l'écran Modifier le quota, remplissez les champs Début de la période de quota et Nom afin de définir le quota.
- 7 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour répartir de manière égale un quota annuel sur toute l'année fiscale, entrez le montant dans le champ Quota total et cliquez sur Répartir.
 - Pour additionner les quotas mensuels, entrez un montant pour chaque mois et cliquez sur Somme.

REMARQUE : Lorsque vous cliquez sur Somme, le total de tous les quotas mensuels est calculé et s'affiche dans le champ Total.
- 8 Sauvegardez l'enregistrement.

Consultation de votre activité de connexion

Vous pouvez consulter toute activité de connexion, par exemple le nombre de fois que vous vous êtes connecté à l'application.

Pour consulter l'activité de connexion

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mon profil.
- 4 Dans la page Infos personnelles - Détails, faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section Connexion - Historique pour consulter votre activité de connexion.

Cette activité comprend votre activité de connexion à partir d'autres applications, telles qu'Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand, etc.

Changement de mot de passe

Oracle CRM On Demand vous permet de modifier votre mot de passe à tout moment, à condition que votre rôle dispose du privilège Réinitialiser le mot de passe personnel.

Remarque : Si votre société a mis en place une solution de Connexion unique (SSO) pour accéder à Oracle CRM On Demand, vous devez réinitialiser votre mot de passe dans cette solution et non dans Oracle CRM On Demand.

Pour modifier votre mot de passe

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mise à jour du mot de passe.
- 4 Dans la page Mise à jour du mot de passe, consultez la politique de mots de passe avant de modifier votre mot de passe.

En règle générale, la politique de mots de passe est définie par l'administrateur de la société et est soumise à des modifications.
- 5 Dans la section Mise à jour du mot de passe, remplissez les champs.
- 6 Sauvegardez l'enregistrement.

Définition de vos questions de sécurité

Si vous oubliez votre mot de passe pour Oracle CRM On Demand, vos questions de sécurité sont utilisées. Vous configurez ces questions de sécurité lorsque vous vous connectez à Oracle CRM On Demand pour la première fois. Toutefois, vous pouvez modifier ces questions et les réponses correspondantes à tout moment.

Que se passe-t-il si vous oubliez votre mot de passe ?

Si vous oubliez votre mot de passe pour Oracle CRM On Demand, vous pouvez cliquer sur le lien Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ? de la page de connexion à Oracle CRM On Demand. Vous devez cliquer ensuite sur le lien J'ai oublié mon mot de passe pour réinitialiser ce dernier. Oracle CRM On Demand vous envoie ensuite un e-mail qui contient un lien temporaire vers l'application. Après avoir accédé à ce lien, vous devez répondre à vos questions de sécurité à des fins d'authentification. Si vous répondez correctement, vous pouvez définir votre mot de passe dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la réinitialisation d'un mot de passe en cas d'oubli de celui-ci, voir la rubrique [Extraction de l'ID de connexion utilisateur ou Réinitialisation du mot de passe](#) (voir "Récupération de votre ID de connexion utilisateur ou réinitialisation du mot de passe" page 126).

REMARQUE : Si vous oubliez votre ID de connexion utilisateur, vous pouvez également utiliser le lien Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ? de la page de connexion à Oracle CRM On Demand pour demander l'envoi par e-mail de votre ID de connexion.

La procédure suivante explique comment définir vos questions de sécurité.

Pour définir vos questions de sécurité

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la page Profil personnel, cliquez sur le lien Mes questions de sécurité.
- 4 Dans la page Mes questions de sécurité, si vous ne définissez pas vos questions de sécurité pour la première fois, entrez votre mot de passe pour Oracle CRM On Demand dans le champ Mot de passe actuel.
- 5 Sélectionnez les questions et entrez les réponses.

NOTE: Une réponse ne peut pas dépasser 100 caractères.

- 6 Sauvegardez l'enregistrement.

CONSEIL : Notez les questions et réponses de sécurité que vous avez définies pour disposer immédiatement des informations si vous oubliez votre mot de passe.

Ajout d'utilisateurs délégués

Vous pouvez autoriser un utilisateur à intervenir en tant qu'utilisateur délégué en l'ajoutant à la liste des utilisateurs délégués. Les utilisateurs délégués obtiennent l'accès de titulaire aux enregistrements que vous possédez. Cette fonctionnalité est utile si un utilisateur qui assiste plusieurs personnes veut voir tous les enregistrements leur appartenant. L'administrateur de votre société active généralement cette fonctionnalité.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut également nommer des utilisateurs délégués pour vous. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajout de délégués pour les utilisateurs \(Administrateur\)](#) (page 1259).

Pour ajouter des utilisateurs délégués

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mon profil.
- 4 Faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Utilisateurs délégués, puis cliquez sur Ajouter des utilisateurs.

REMARQUE : Si vous ne voyez pas la section Utilisateurs délégués, l'administrateur de votre société peut l'ajouter à votre vue.

- 5 Dans la page Utilisateurs délégués - Edition, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner les utilisateurs à ajouter à la liste Utilisateurs délégués.
- 6 Si vous voulez indiquer un rôle pour cet utilisateur, sélectionnez un rôle dans la liste déroulante Utilisateurs délégués - Rôle.
- 7 Cliquez sur Enregistrer.

Informations connexes

[A propos de la délégation d'utilisateurs](#) (page 1258)

Consultation de votre activité PIM Sync Client

Vous pouvez consulter votre activité PIM Sync client pour suivre la fréquence des synchronisations d'enregistrements entre Oracle CRM On Demand et des applications PIM (Personal Information Manager), telles que Microsoft Outlook et Lotus Notes. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Synchronisation PIM](#) (page 720).

REMARQUE : C'est à l'administrateur de votre société de configurer Oracle PIM Sync On Demand et les clients tels qu'Oracle Outlook Email Integration On Demand et Oracle Offline On Demand.

Pour consulter l'activité PIM Sync client

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mon profil.
- 4 Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section Piste d'audit pour consulter votre activité PIM Sync client.

Attribution du droit d'accès en connexion au support technique

Vous pouvez accorder à un agent du support technique le droit d'accéder à votre session Oracle CRM On Demand. Ceci peut être nécessaire pour permettre à l'agent de résoudre un problème.

Pour accorder un accès en connexion à d'autres personnes

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.

- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Accès en connexion.
- 4 Dans la page Accès en connexion, entrez une plage de dates et d'heures pour la période de temps au cours de laquelle vous autorisez cette personne à accéder à votre session.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

Remarque : Si vous voulez mettre fin à l'accès à la connexion avant la date spécifiée dans Connexion - Date de fin d'accès et que vous avez déjà accordé l'accès à l'aide de cette fonctionnalité, entrez une nouvelle plage de dates et d'heures antérieures à la date du jour.

Affichage de vos onglets

Les onglets figurant en haut de vos pages constituent le point de départ pour la gestion de vos données. Le rôle qui vous est affecté par l'administrateur de la société détermine les onglets disponibles ainsi que l'ordre dans lequel ils apparaissent initialement.

REMARQUE : Vous ne pouvez personnaliser vos onglets que si le privilège Personnaliser les onglets est activé pour votre rôle. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur de la société.

Pour modifier l'ordre de vos onglets

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Personnalisation des présentations, cliquez sur le lien Infos personnelles - Présentation.
- 3 Dans la section Infos personnelles - Présentation de l'onglet, cliquez sur le lien Onglets - Présentation.
- 4 Dans la section Onglets disponibles, sélectionnez l'onglet à ajouter, puis cliquez sur la flèche droite pour le déplacer de la section Onglets disponibles vers la section Onglets sélectionnés.

REMARQUE : Vous pouvez sélectionner plusieurs onglets à la fois en maintenant enfoncée la touche Maj ou Ctrl lorsque vous cliquez pour sélectionner les onglets.
- 5 Dans la section Onglets sélectionnés, sélectionnez un onglet à la fois et utilisez les flèches vers le haut ou vers le bas pour déplacer l'onglet jusqu'à ce qu'il apparaisse dans l'ordre souhaité.
- 6 Sauvegardez l'enregistrement.

Modification de la présentation des pages de détails

L'administrateur de votre société détermine le type et l'ordre des informations associées qui apparaissent sur chaque page de détails. Ces informations montrent les différents enregistrements, tels que des notes ou des

activités, qui peuvent être liées à l'enregistrement sélectionné. Par exemple, des notes et des activités sont des informations associées qui peuvent être liées à des opportunités ou à des interlocuteurs.

Vous pouvez modifier l'ordre des informations connexes ou masquer celles que vous n'utilisez pas. La modification de ces paramètres affecte seulement votre vue de l'application.

REMARQUE : Il est possible que l'administrateur de votre société ait désactivé les autorisations de mise en page de la page de détails. Dans ce cas, la section Infos personnelles - Présentation indique que vous n'avez pas l'autorisation d'afficher la page de modification de la mise en page.

Pour modifier la présentation de vos pages de détails

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Personnalisation des présentations, cliquez sur le lien Infos personnelles - Présentation.
- 3 Dans la section Présentation de la page de détails des informations personnelles, cliquez sur le lien de la page Présentation dont vous voulez modifier la présentation.
- 4 Dans la section Informations connexes disponibles, sélectionnez les informations connexes à afficher et utilisez la flèche droite pour les déplacer vers la section Informations connexes affichées.

CONSEIL : Vous pouvez choisir plusieurs sections à la fois en maintenant enfoncée la touche Maj ou Ctrl lorsque vous cliquez pour effectuer les sélections.

- 5 Dans la section Informations connexes affichées, sélectionnez une section à la fois et utilisez les flèches pour déplacer la section des informations connexes vers le haut ou vers le bas jusqu'à ce qu'elle apparaisse dans l'ordre souhaité.
- 6 Sauvegardez l'enregistrement.

REMARQUE : A partir des pages de détails, vous pouvez aussi modifier la présentation de la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit. Le fait de cliquer sur le lien Modifier la présentation vous amène à la page Infos personnelles - Présentation de la page de détails.

Modification des présentations de vos pages d'accueil

Si votre rôle d'utilisateur dispose du privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter ou supprimer des sections dans les présentations de vos pages d'accueil (Ma page d'accueil, Comptes - Page d'accueil, Interlocuteur - Page d'accueil, Leads - Page d'accueil, Opportunités - Page d'accueil et Demandes d'assistance - Page d'accueil). L'administrateur de votre société configure les présentations des pages d'accueil que vous voyez par défaut.

REMARQUE : Vous pouvez également personnaliser des pages d'accueil en cliquant sur le lien Modifier la présentation de chacune des pages d'accueil.

Pour modifier la présentation de vos pages d'accueil

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Personnalisation des présentations, cliquez sur Infos personnelles - Présentation.
- 3 Dans la section Présentation de la page d'accueil des informations personnelles de la page Infos personnelles - Présentation, cliquez sur le lien de la présentation de page d'accueil dont vous voulez modifier la présentation (par exemple, Présentation de ma page d'accueil).
- 4 Dans la section Sections disponibles de la page, sélectionnez la section à afficher dans votre page d'accueil et utilisez les flèches pour déplacer cette section vers la section Gauche ou Droite.
CONSEIL : Vous pouvez sélectionner plusieurs sections à la fois en maintenant enfoncée la touche Maj ou Ctrl lorsque vous cliquez pour sélectionner les sections.
- 5 Dans la section Gauche ou Droite, sélectionnez une section à la fois et utilisez les flèches pour déplacer la section vers le haut ou vers le bas jusqu'à ce qu'elle apparaisse dans l'ordre souhaité sur votre page d'accueil.
- 6 Sauvegardez l'enregistrement.

Modification de la présentation de votre barre d'actions

L'administrateur de la société affecte une présentation de barre d'actions à chaque rôle utilisateur. Il peut également rendre la barre d'actions indisponible à votre rôle utilisateur.

Si la barre d'actions est disponible à votre rôle utilisateur, elle apparaît sur la partie gauche de toutes les pages Oracle CRM On Demand par défaut. Vous pouvez masquer et afficher la barre d'actions, selon les besoins. Pour plus d'informations, voir [Afficher ou masquer la barre d'actions](#) (page 36).

Si le privilège Personnaliser la barre d'actions est activé pour votre rôle, vous pouvez afficher ou masquer n'importe laquelle des sections de la barre d'actions, y compris les applets Web, que l'administrateur de votre société a rendues disponibles pour votre rôle d'utilisateur dans la présentation de la barre d'actions. Pour plus d'informations sur les paramètres de votre rôle d'utilisateur, contactez l'administrateur de votre société.

Pour modifier la présentation de votre barre d'actions

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Personnalisation des présentations, cliquez sur Infos personnelles - Présentation.
- 3 Dans la page Infos personnelles - Présentation, dans la section Présentation de la barre d'actions des informations personnelles, cliquez sur Présentation de la barre d'actions.
- 4 Dans la page Infos personnelles - Présentation, utilisez les flèches pour déplacer les sections de la façon suivante :

- Déplacez les sections que vous souhaitez faire apparaître dans la barre d'actions à partir de la section Sections disponibles vers la section Sections affichées.
- Déplacez les sections que vous ne souhaitez pas faire apparaître dans la barre d'actions à partir de la section Sections Affichées vers la section Sections disponibles.

Remarque : Pour que la barre d'action apparaisse dans Oracle CRM On Demand, la section Sections affichées doit contenir au moins une section.

- 5 Allez à la section Personnaliser les favoris et sélectionnez l'option appropriée pour ajouter de nouveaux favoris au début ou à la fin d'une liste de favoris (Liste des enregistrements favoris et liste des favoris), selon vos préférences.

Pour plus d'informations sur les enregistrements favoris, voir la rubrique [page Enregistrements favoris](#) (page 77). Pour plus d'informations sur les listes préférées, voir la rubrique [Page Listes préférées](#) (voir "Page Listes favorites" page 90).

- 6 Sauvegardez l'enregistrement.

Configuration de votre calendrier

Pour configurer votre calendrier, effectuez les étapes de la procédure suivante. Pour plus d'informations sur les calendriers, reportez-vous à la rubrique [Calendrier et activités](#) (page 133).

Pour configurer votre calendrier

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Configuration du calendrier, cliquez sur Paramètres de calendrier.
- 3 Pour sélectionner la vue de calendrier à afficher par défaut sur la page d'accueil du calendrier :
 - a Cliquez sur Vue par défaut du calendrier.
 - b Dans la liste déroulante Vue par défaut du calendrier, sélectionnez une vue de calendrier.
- 4 Pour partager votre calendrier avec un autre utilisateur :
 - a Cliquez sur Partager le calendrier.
 - b Dans la Liste de partage de mon calendrier, cliquez sur Ajouter des utilisateurs.
 - c Dans la fenêtre Autoriser nouveaux utilisateurs, utilisez l'icône de recherche pour ajouter les utilisateurs avec lesquels vous voulez partager votre calendrier.
- 5 Pour configurer des vues de calendrier de groupe personnalisées :
 - a Cliquez sur Gérer les vues du groupe.

b Dans Mes vues personnalisées, cliquez sur Ajouter.

c Renseignez les champs de la fenêtre Gérer la vue.

La configuration de vues de calendrier de groupe personnalisées vous permet de gérer votre vision de la disponibilité des autres utilisateurs. Quand vous créez un nouveau rendez-vous, accédez à l'onglet Groupe - Calendrier et sélectionnez le calendrier de groupe créé par vous ou par l'administrateur de votre société pour afficher les disponibilités.

6 Sauvegardez l'enregistrement.

Accès aux données et aux outils d'intégration

Dans la page Infos personnelles - Page d'accueil, vous pouvez trouver des liens vers des outils qui permettent d'importer des données et de les intégrer à d'autres applications dans Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : L'administrateur de la société configure et active l'accès aux clients disponibles. Les clients incluent : Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand et Oracle Offline On Demand.

Pour accéder aux données et aux outils d'intégration

1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Ma configuration.

2 Dans la section Données et outils d'intégration de la page Infos personnelles – Page d'accueil, cliquez sur le lien correspondant à l'outil que vous souhaitez utiliser.

- Pour importer vos interlocuteurs, cliquez sur Données et Outils d'intégration, puis cliquez sur Importer vos interlocuteurs.

Pour plus d'informations, voir la rubrique [Importation de vos interlocuteurs](#) (page 226).

- Pour utiliser Oracle Offline On Demand (le Offline client), cliquez sur Données et Outils d'intégration, puis cliquez sur Oracle Offline On Demand.

Pour plus d'informations, voir la rubrique [Utilisation du Offline Client](#) (page 710).

- Pour synchroniser les interlocuteurs, les rendez-vous et les tâches entre Oracle CRM On Demand et un Gestionnaire d'informations personnelles (PIM), cliquez sur Données et Outils d'intégration, puis sur Oracle PIM Sync On Demand.

Pour plus d'informations, voir la rubrique [Synchronisation avec les PIM](#) (voir "[Synchronisation PIM](#)" page 720).

- Pour lier des e-mails spécifiques à des enregistrements Compte, Interlocuteur, Lead, Opportunité ou Demande d'assistance dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur Données et outils d'intégration, puis sur Oracle Outlook Email Integration On Demand.

Pour plus d'informations, voir la rubrique [Ajout d'e-mails de Microsoft Outlook et de Lotus Notes](#) (page 739).

- Pour incorporer un widget, cliquez sur Incorporer le contenu de CRM On Demand.

Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Incorporation de listes de favoris sous forme de widget](#) (page 705)
- [Intégration d'un widget de messagerie](#) (page 705)
- [Incorporation de rapports sous forme de widget](#) (page 706)
- [Incorporation d'un widget Liste simple](#) (page 707)

Rubrique connexe

Voir la rubrique suivante qui contient des informations connexes sur les données et les outils d'intégration :

- [A propos des widgets On Demand](#) (page 704)

A propos des widgets On Demand

Oracle CRM On Demand met à votre disposition le code HTML que vous pouvez utiliser pour incorporer un certain nombre de widgets On Demand dans les applications de bureau prenant en charge les widgets Web. Vous pouvez aussi incorporer des widgets Web dans des portails ou dans une page Web autonome. Un widget Web est une partie transportable d'un code tiers pouvant être incorporée dans du code HTML. Si l'administrateur de la société a mis cette fonction à votre disposition, vous trouverez le code HTML utilisable pour l'incorporation de widgets On Demand dans d'autres applications dans la page [Intégrer le contenu CRM On Demand dans Oracle CRM On Demand](#).

Lorsque vous parvenez à incorporer ce code HTML dans votre application, une fenêtre de connexion Oracle CRM On Demand s'affiche. Vous pouvez alors saisir vos identifiants de connexion et accéder à la liste des favoris, à la messagerie Oracle CRM On Demand, etc. Vous pouvez aussi ouvrir l'application Oracle CRM On Demand dans une nouvelle fenêtre du navigateur en cliquant sur l'option d'ouverture de l'application.

Remarque : Cette fonction n'est disponible dans Oracle CRM On Demand que si elle a été activée par l'administrateur de votre société. Pour savoir si cette fonction est activée dans votre application Oracle CRM On Demand, cliquez sur le lien global [Ma configuration](#). Si la fonction est activée, le lien [Intégrer le contenu On Demand](#) est disponible dans la page [Infos personnelles – Page d'accueil](#). Si l'administrateur de votre société ne vous a pas autorisé à utiliser des widgets On Demand et que vous tentez de vous connecter à un widget On Demand, la connexion échouera.

Les widgets On Demand disponibles sont les suivants :

- **Widget Listes de favoris.** Ce widget On Demand affiche vos listes de favoris Oracle CRM On Demand ; par exemple, Toutes les opportunités, Mes comptes, etc. L'option Listes de favoris est située dans la barre d'actions de la page d'accueil Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur l'incorporation du widget Listes de favoris, reportez-vous à la rubrique [Incorporation de listes de favoris sous forme de widget](#) (page 705).
- **Widget Messagerie.** Ce widget On Demand vous permet d'accéder aux messages reçus dans Oracle CRM On Demand sans qu'il soit nécessaire de se connecter préalablement à Oracle CRM On Demand. L'option Messagerie est située dans la barre d'actions de la page d'accueil Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur l'incorporation du widget Messagerie, voir la rubrique [Incorporation de la messagerie sous forme de widget](#) (voir ["Intégration d'un widget de messagerie"](#) page 705).

- **Widget Rapports.** Ce widget On Demand affiche les rapports créés dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur l'incorporation du widget Rapports, reportez-vous à la rubrique [Incorporation de rapports sous forme de widget](#) (page 706).
- **Widget Liste simple.** Ce widget On Demand affiche sur une colonne une liste de raccourcis vers les enregistrements Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur l'incorporation du widget Liste simple, reportez-vous à la rubrique [Incorporation de listes simples sous forme de widget](#) (voir "[Incorporation d'un widget Liste simple](#)" page 707).

Incorporation de listes de favoris sous forme de widget

Vous pouvez incorporer vos listes de favoris (par exemple, Toutes les opportunités, Mes comptes, etc.) à partir d'Oracle CRM On Demand dans les applications de bureau prenant en charge les widgets. Vous pouvez également les incorporer dans des portails et dans des pages Web autonomes.

REMARQUE : Cette fonction n'est disponible dans l'application Oracle CRM On Demand que si elle a été activée par l'administrateur de votre société.

Pour incorporer des listes de favoris

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Données et outils d'intégration de la page Infos personnelles – Page d'accueil, cliquez sur Intégrer le contenu CRM On Demand.
- 3 A partir de la section Widget Listes de favoris, copiez le code HTML dans l'application.
Une fois le code HTML incorporé dans l'application, une fenêtre de connexion Oracle CRM On Demand s'affiche.
- 4 Saisissez vos identifiants de connexion Oracle CRM On Demand afin d'accéder aux données de vos listes de favoris.

CONSEIL : Vous pouvez utiliser le bouton Ajouter à Google pour ajouter rapidement ce widget OnDemand à iGoogle.

Intégration d'un widget de messagerie

Vous pouvez incorporer la messagerie Oracle CRM On Demand dans les applications de bureau prenant en charge les widgets Web. Vous pouvez également l'incorporer dans des portails et des pages Web autonomes. Ce widget vous permet d'accéder aux messages reçus dans Oracle CRM On Demand sans devoir préalablement vous connecter. La messagerie est située dans la barre d'actions de la page d'accueil d'Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : Cette fonction n'est disponible dans l'application Oracle CRM On Demand que si elle a été activée par l'administrateur de votre société.

Pour incorporer la messagerie

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Données et outils d'intégration de la page Infos personnelles – Page d'accueil, cliquez sur Intégrer le contenu CRM On Demand.
- 3 A partir de la section Widget Messagerie, copiez le code HTML dans l'application.
Une fois le code HTML incorporé dans l'application, une fenêtre de connexion Oracle CRM On Demand s'affiche.
- 4 Entrez vos identifiants de connexion Oracle CRM On Demand afin d'accéder au contenu de votre messagerie.
- 5 Cliquez sur Rafraîchir pour accéder aux nouveaux messages.

CONSEIL : Vous pouvez utiliser le bouton Ajouter à Google pour ajouter rapidement ce widget OnDemand à iGoogle.

Incorporation de rapports sous forme de widget

Vous pouvez incorporer des rapports et des tableaux de bord depuis Oracle CRM On Demand dans les applications prenant en charge les widgets Web. Vous pouvez aussi les incorporer dans des portails et des pages Web autonomes sans devoir préalablement vous connecter à l'application Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : Cette fonction n'est disponible dans l'application Oracle CRM On Demand que si elle a été activée par l'administrateur de votre société.

Pour incorporer des rapports et des tableaux de bord

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Données et outils d'intégration de la page Infos personnelles – Page d'accueil, cliquez sur Intégrer le contenu CRM On Demand.
- 3 Dans le champ Type de la section Widget Rapports, sélectionnez Rapport unique ou Tableau de bord.
- 4 Dans le champ Chemin, saisissez les chemins d'accès aux rapports (ou tableaux de bord) à afficher.
REMARQUE : Ces chemins doivent être séparés par le signe deux points (:). Pour plus d'informations sur la création de chemins d'accès à des rapports, reportez-vous à la rubrique [Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil](#) (page 1192).
- 5 Cliquez sur Afficher le nouvel HTML.
- 6 Copiez le code HTML dans l'application.
Une fois le code HTML incorporé dans l'application, une fenêtre de connexion Oracle CRM On Demand s'affiche.

- 7 Saisissez vos identifiants de connexion Oracle CRM On Demand afin d'accéder à vos rapports ou tableaux de bord.

Pour plus d'informations sur les rapports, reportez-vous à la rubrique [Rapports](#) (page 763). Pour plus d'informations sur les tableaux de bord, reportez-vous à la rubrique [Tableaux de bord](#) (page 1073).

Incorporation d'un widget Liste simple

Ce widget On Demand vous permet d'intégrer une liste d'enregistrements simple dans les applications bureautiques qui prennent en charge les widgets Web. Vous pouvez également les intégrer dans des portails et des pages Web autonomes sans avoir besoin de vous connecter à l'application Oracle CRM On Demand. Le widget Liste simple affiche des raccourcis aux listes des types d'enregistrements standard à l'exception de Budget et Demande de budget.

REMARQUE : cette fonction n'est disponible dans l'application Oracle CRM On Demand que si elle a été activée par l'administrateur de votre société.

Pour incorporer des listes simples

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Données et outils d'intégration de la page Infos personnelles – Page d'accueil, cliquez sur Intégrer le contenu CRM On Demand.
- 3 Dans la section Widget Liste simple, sélectionnez une liste dans le menu.
- 4 Copiez le code HTML dans l'application.
Une fois le code HTML incorporé dans l'application, une fenêtre de connexion Oracle CRM On Demand s'affiche.
- 5 Entrez vos identifiants de connexion à Oracle CRM On Demand pour accéder à votre liste.
- 6 Pour afficher une liste différente, cliquez sur Configurer.

REMARQUE : Cette action modifie les listes disponibles pendant la durée de la session. Vous pouvez modifier la liste autant de fois que vous le souhaitez durant la session. Cependant, la liste revient à son état initial après la fermeture de la session.

13 Utilisation d'autres applications

Oracle CRM On Demand fonctionne avec les applications suivantes pour vous offrir des fonctionnalités supplémentaires :

- Oracle Offline On Demand

Vous pouvez copier des comptes (ainsi que les interlocuteurs et les opportunités qui leur sont liés), des tâches et des rendez-vous dans Oracle Offline On Demand (le Offline client) sur votre ordinateur portable ou de bureau. Vous pouvez ainsi travailler hors ligne, déconnecté d'Internet. Lorsque vous vous reconnectez à Internet, vous pouvez télécharger les modifications vers l'application Oracle CRM On Demand de votre société.

- Oracle PIM Sync On Demand

Vous pouvez copier des interlocuteurs, des tâches et des rendez-vous depuis Oracle CRM On Demand vers Microsoft® Outlook et Lotus Notes, et vice-versa. Après avoir mis à jour ces enregistrements, vous pouvez lancer une session de synchronisation pour qu'ils restent cohérents entre les deux applications. Cette opération s'effectue à l'aide de Oracle PIM Sync On Demand.

- Intégration d'e-mails Microsoft Outlook et Lotus Notes

Les modules Oracle Outlook Email Integration On Demand et Oracle Notes Email Integration On Demand permettent de lier des e-mails spécifiques à des enregistrements Compte, Interlocuteur, Opportunité ou Demande d'assistance dans Oracle CRM On Demand. Vous pouvez ainsi enregistrer des e-mails importants avec les enregistrements auxquels ils se rapportent.

- Microsoft Word

Vous pouvez utiliser vos données Oracle CRM On Demand pour créer des publipostages et des envois d'e-mails groupés dans Microsoft Word à l'aide d'Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Microsoft Excel

Vous pouvez créer des rapports Microsoft Excel actualisables hors ligne contenant vos données Oracle CRM On Demand à l'aide d'Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Segmentation Wizard (Assistant de segmentation)

Vous pouvez utiliser Segmentation Wizard pour générer des segments d'interlocuteurs (c'est-à-dire des listes d'interlocuteurs) selon une combinaison de champs de compte, d'interlocuteur, d'opportunité et de demande d'assistance dans Oracle CRM On Demand.

Vérification de la configuration système requise

Vérifiez que votre ordinateur est conforme à la configuration système exigée avant d'installer le logiciel. Pour plus d'informations, consultez le [site Web d'Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

REMARQUE : Pour plus d'informations sur la configuration système exigée, vous pouvez également consulter les informations de la page de téléchargement de chacun des clients d'intégration bureautique.

Pour vérifier la configuration système requise

- 1 A partir d'une page quelconque d'Oracle CRM On Demand, cliquez sur le lien Ma configuration.
- 2 Dans la page Infos personnelles – Page d'accueil, cliquez sur le lien Données et outils d'intégration.
- 3 Dans la page Données et outils d'intégration, cliquez sur le lien de la section correspondant à l'application qui vous intéresse.
- 4 Dans la section Configuration système requise de la page qui s'affiche, vérifiez que votre matériel et vos logiciels sont conformes à la configuration indiquée.

Utilisation du Offline Client

Oracle Offline On Demand (le Offline client) vous permet d'effectuer une bonne partie de votre travail, notamment l'ajout de comptes, la mise à jour des opportunités liées à des comptes, le marquage de tâches comme terminées et la définition de rendez-vous, alors que vous êtes déconnecté d'Internet.

Pour utiliser le Offline client, il vous faut en premier lieu installer le client sur votre ordinateur portable ou de bureau, tel que décrit dans la rubrique [Installation du Offline Client](#) (page 712). Vous copiez ou téléchargez ensuite les enregistrements depuis Oracle CRM On Demand vers votre ordinateur. Vous pouvez configurer des critères afin de limiter le nombre d'enregistrements à télécharger.

Après le téléchargement, vous pouvez afficher ou mettre à jour les enregistrements et en créer de nouveaux pendant que vous travaillez hors ligne. L'interface utilisateur (IU) de Offline client est similaire à celle d'Oracle CRM On Demand, mais Offline client n'offre qu'un sous-ensemble des fonctionnalités d'Oracle CRM On Demand. Les fonctions suivantes ne sont pas prises en charge dans Offline client :

- **Gestion des processus.** Comme Offline client opère comme un client déconnecté, il ne prend pas en charge les fonctions de serveur telles que les workflows, la validation des champs, les valeurs par défaut personnalisées ou post-renseignées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos de la gestion des champs](#) (page 1155).
- **Mises en page.** Selon les limites de Microsoft Excel, il est possible d'afficher jusqu'à 250 champs dans une mise en page Offline client. Comme Offline client hérite des mises en page de la mise en page en ligne définie pour l'utilisateur, cette limite s'applique également à Offline client.
- **Affichage des onglets.** Pour télécharger correctement des enregistrements dans Offline client, l'onglet du type d'enregistrement correspondant doit s'afficher en tant que partie intégrante de la mise en page en ligne de l'utilisateur. Par exemple, si vous souhaitez télécharger des comptes dans Offline client, l'onglet Comptes doit apparaître dans Oracle CRM On Demand pour l'utilisateur.

Lorsque vous vous reconnectez à Internet, vous pouvez télécharger les nouvelles informations vers l'application Oracle CRM On Demand de votre société. Le processus consistant à maintenir cohérents les deux ensembles d'enregistrements est appelé *synchronisation*.

REMARQUE : Pour utiliser le Offline client, vous devez disposer du droit Activer l'accès hors ligne.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Enregistrements utilisables hors ligne](#) (page 711)
- [Installation du Offline Client](#) (page 712)
- [Téléchargement d'enregistrements vers le Offline Client](#) (page 715)
- [Téléchargement d'enregistrements du Offline Client](#) (page 718)
- [Résolution des conflits avec le Offline Client](#) (page 719)

Enregistrements utilisables hors ligne

Vous pouvez télécharger un sous-ensemble de toutes les informations auxquelles vous avez accès dans Oracle CRM On Demand. Le tableau suivant indique les types d'enregistrement que vous pouvez télécharger (en réception et en envoi) et les enregistrements associés.

Type d'enregistrement principal	Contient les types d'enregistrement secondaires lors d'un téléchargement en réception et en envoi	Contient également les types d'enregistrement tertiaires suivants
Comptes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Opportunités 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Interlocuteurs ■ Rendez-vous ■ Tâches
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Interlocuteurs 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Activités terminées 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Activités ouvertes 	
Interlocuteurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comptes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Opportunités ■ Interlocuteurs ■ Rendez-vous ■ Tâches

Type d'enregistrement principal	Contient les types d'enregistrement secondaires lors d'un téléchargement en réception et en envoi	Contient également les types d'enregistrement tertiaires suivants
	<ul style="list-style-type: none"> Opportunités 	<ul style="list-style-type: none"> Interlocuteurs Rendez-vous Tâches
	<ul style="list-style-type: none"> Activités ouvertes 	
	<ul style="list-style-type: none"> Activités terminées 	
	<ul style="list-style-type: none"> Relations d'interlocuteurs 	
Opportunités	<ul style="list-style-type: none"> Interlocuteurs 	<ul style="list-style-type: none"> Comptes Interlocuteurs Rendez-vous Tâches
	<ul style="list-style-type: none"> Activités ouvertes 	
	<ul style="list-style-type: none"> Activités terminées 	

Installation du Offline Client

Tous les utilisateurs, hormis ceux dotés d'un rôle de Représentant de l'assistance ou de Responsable assistance, disposent du privilège Activer l'accès hors ligne qui leur permet d'installer Oracle Offline On Demand (le Offline client) sur leur ordinateur portable ou de bureau. Néanmoins, en utilisant la gestion des rôles, l'administrateur de votre société peut configurer les rôles Représentant de l'assistance et Responsable assistance de sorte qu'ils aient également le droit d'installer le Offline client.

Avant de commencer. Vérifiez que la configuration système de votre ordinateur correspond à celle spécifiée pour Oracle Offline On Demand dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la vérification de la configuration système requise, reportez-vous à la rubrique [Utilisation d'autres applications](#) (page 709).

Pour installer le Offline client

- 1 Connectez-vous à Oracle CRM On Demand.
- 2 En haut de n'importe quelle page, cliquez sur le lien Ma configuration.
- 3 Dans la page Infos personnelles – Page d'accueil, cliquez sur le lien Données et outils d'intégration.

- 4 Dans la page Données et outils d'intégration, cliquez sur le lien Oracle Offline On Demand.
- 5 Dans la page du même nom, lisez les informations affichées, puis cliquez sur le lien pour télécharger Oracle Offline On Demand.
- 6 Sur la seconde page Oracle Offline On Demand, lisez les informations complémentaires, puis cliquez sur le lien pour télécharger Oracle Offline On Demand.
- 7 Dans la fenêtre, vous pouvez :
 - Cliquez sur Enregistrer pour copier le fichier Offline_OnDemand.exe sur votre disque dur pour pouvoir effectuer une installation quand vous êtes hors ligne. (Recommandé)
 - Cliquer sur Exécuter pour commencer l'installation. Vous devez rester connecté à Internet pour poursuivre l'installation.
- 8 Suivez les instructions à l'écran pour effectuer l'installation.
- 9 Si vous copiez le fichier, ouvrez le fichier Offline_OnDemand.exe.
- 10 Si vous recevez un message à propos de l'activation de macros lors de l'ouverture du fichier Offline_OnDemand.xls, vérifiez que vous avez activé les macros et sélectionné l'option permettant de toujours considérer les macros Oracle comme fiables.

Si vous avez des difficultés à ouvrir Offline client lors de l'utilisation d'Excel 2007, procédez comme suit :

- **Si des erreurs de compatibilité vous sont signalées.** Ouvrez Microsoft Excel. Dans la fenêtre Excel, cliquez sur Ouvrir un fichier et sélectionnez l'option de client hors ligne dans la fenêtre de l'application.
- **Si une erreur d'exécution s'affiche à l'écran ou si le Offline client est ouvert mais que vous ne le voyez pas,** procédez comme suit :
 - a Fermez le Offline client.
 - b Cliquez sur le menu principal Excel en haut de l'écran.
 - c Sélectionnez Options Excel.
La fenêtre Options Excel s'ouvre.
 - d Sélectionnez Centre de gestion de la confidentialité dans le volet de navigation.
 - e Cliquez sur Paramètres du Centre de gestion de la confidentialité.
La fenêtre Paramètres du Centre de gestion de la confidentialité s'ouvre.
 - f Cliquez sur Paramètres ActiveX dans le volet de navigation.
 - g Sélectionnez Activer tous les contrôles sans restriction et sans m'avertir.
 - h Cliquez sur Paramètres des macros dans le volet de navigation.
 - i Sélectionnez Désactiver toutes les macros à l'exception des macros signées numériquement.
 - j Cliquez sur OK et fermez Microsoft Excel.

- k** Ouvrez le Offline client.

Configuration du Offline Client

Cette rubrique explique comment configurer les paramètres de téléchargement du Oracle Offline On Demand à l'aide de la page Infos sur le système.

Pour configurer les informations sur le système pour le Offline Client

- 1 Ouvrez le Offline client.
 - 2 Cliquez sur Aide, puis sur Informations pour ouvrir la page Infos sur le système.
 - 3 Utilisez les informations suivantes pour configurer les paramètres de votre système :
 - **ID de connexion utilisateur.** Identifiant de connexion Oracle CRM On Demand utilisé lors du dernier téléchargement réussi. Ce champ est renseigné automatiquement.
 - **ID d'authentification unique.** Permet de saisir votre ID d'authentification unique. Ne renseignez ce champ que si votre société utilise une connexion unique pour Oracle CRM On Demand.
 - **Type d'authentification.** Sélectionnez l'un des types de connexion à utiliser par le Offline client :
 - **ID de connexion utilisateur.** Le Offline client invite l'utilisateur à saisir l'identifiant et le mot de passe standard de connexion à Oracle CRM On Demand. Il s'agit du paramétrage par défaut.
 - **ID de connexion utilisateur/ Authentification unique.** Le Offline client invite l'utilisateur à sélectionner le type de connexion à utiliser pour chaque demande de téléchargement.
 - **Authentification unique.** Le Offline client invite l'utilisateur à saisir les informations d'identification pour une connexion unique.
 - **Enregistrer les paramètres de téléchargement.** Sélectionnez Vrai dans le menu si vous souhaitez que le Offline client enregistre la liste des types d'enregistrement principaux, ainsi que les valeurs de rendez-vous et de tâches des téléchargements consécutifs. Lorsque vous sélectionnez Vrai, les paramètres sont enregistrés pour votre prochain téléchargement. Lorsque vous sélectionnez Faux, le Offline client vous invite à choisir une liste de types d'enregistrement principaux à chaque demande de téléchargement.
- REMARQUE :** Lorsque la liste des types d'enregistrement principaux est renommée ou supprimée, Oracle CRM On Demand vous invite à en sélectionner une nouvelle pour vos prochaines demandes de téléchargement.
- **Liste téléchargée.** Il s'agit de la dernière liste des types d'enregistrement principaux téléchargée avec succès et sélectionnée dans la fenêtre Télécharger sur le client Offline. Ce paramètre est en lecture seule.
 - **Rendez-vous et tâches téléchargés.** Il s'agit du dernier paramètre de rendez-vous et de tâches téléchargé avec succès et sélectionné dans la fenêtre Télécharger sur le client Offline. Ce paramètre est en lecture seule.
 - **Activer le journal.** Sélectionnez Vrai avant de télécharger des données en vue de générer un fichier journal pour le Support clientèle.

REMARQUE : Les propriétés suivantes de la page Infos sur le système sont en lecture seule : Durée du téléchargement, Serveur On Demand, Protocole, Version Offline, Version de build, Système d'exploitation, Version Excel, Connexion au serveur proxy, Mot de passe du serveur proxy et Délai d'expiration du téléchargement.

- 4 Cliquez sur Accueil pour revenir au Offline client.

A propos de l'administration du Offline Client

Les administrateurs de la société peuvent configurer le paramètre Client Offline - Accès en modification pour Oracle Offline On Demand (le Offline client) à partir de la page Profil de la société dans Oracle CRM On Demand.

Ce paramètre détermine dans quelles circonstances l'accès en modification aux enregistrements est vérifié pour un utilisateur. Les trois options possible pour le paramètre Client Offline - Accès en modification sont les suivantes :

- **Vérifier lors du chargement.** Lorsque les enregistrements sont chargés depuis Oracle Offline On Demand vers Oracle CRM On Demand, l'accès en modification à un enregistrement est vérifié. Ce paramètre est recommandé pour des performances optimales.
- **Vérifier lors téléchargement.** Lorsque l'enregistrement est modifié, l'accès en modification à cet enregistrement est vérifié dans Oracle Offline On Demand.
- **Aucun.** Si cette option est sélectionnée, Oracle CRM On Demand vérifie l'accès en modification de la même façon qu'avec l'option Vérifier lors téléchargement.

Pour plus d'informations sur la page Profil de la société, reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112).

Téléchargement d'enregistrements vers le Offline Client

Cette rubrique explique comment télécharger des enregistrements sur Oracle Offline On Demand (le Offline client) et comment enregistrer vos paramètres de téléchargement dans Oracle Offline On Demand.

Avant de commencer :

- Dans Oracle CRM On Demand, définissez les listes filtrées que vous voulez utiliser pour limiter les enregistrements Compte, Interlocuteur ou Opportunité qui sont téléchargés sur votre ordinateur. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes](#) (page 77).
- Vous pouvez télécharger 250 comptes, 750 interlocuteurs ou 750 opportunités à la fois. Si vous avez plus d'enregistrements, Oracle CRM On Demand vous invite à en réduire le nombre dans votre demande de téléchargement. Utilisez pour ce faire les listes filtrées.

REMARQUE : L'administrateur de votre société peut demander une augmentation du nombre d'enregistrements disponibles pour le téléchargement. Cependant, le fait d'augmenter ce nombre accroît également le temps nécessaire pour effectuer le processus de téléchargement.

- La date et l'heure sont déterminées par les paramètres régionaux de votre ordinateur. Ces paramètres permettent de modifier le format par défaut de la date et de l'heure. Les séparateurs ne peuvent pas être identiques pour la date et pour l'heure. A défaut, le téléchargement des enregistrements vers Oracle

Offline On Demand (le Offline client) échoue. Par exemple, vous ne pouvez pas utiliser des tirets pour séparer le jour et le mois dans les dates ainsi que pour séparer les heures et les minutes.

- Vous devez être connecté à Internet pour télécharger vos enregistrements.

Après avoir installé le Offline client, téléchargez les enregistrements à utiliser lorsque vous travaillez hors ligne. L'ensemble complet d'enregistrements que vous pouvez télécharger comporte vos propres enregistrements, ainsi que ceux qui ont été partagés avec vous.

REMARQUE : Avant de télécharger vos enregistrements, configurez vos paramètres Office 2007 pour activer les macros.

Pour télécharger des enregistrements

- 1 Ouvrez le Offline client.
- 2 Cliquez sur le bouton Télécharger.
- 3 A l'invite de connexion à Oracle CRM On Demand, indiquez votre ID utilisateur et votre mot de passe.

REMARQUE : Vous devez configurer correctement vos informations d'identification de sécurité pour Oracle CRM On Demand, y compris les questions relatives à la sécurité. Dans le cas contraire, il est possible qu'une erreur de type Page non trouvée s'affiche.

- 4 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour les comptes, sélectionnez dans la liste déroulante ceux que vous voulez télécharger.
- Pour les interlocuteurs, sélectionnez dans la liste les listes d'interlocuteurs à télécharger.
- Pour les opportunités, sélectionnez dans la liste les listes d'opportunités à télécharger.

REMARQUE : Toutes les listes créées par vous-même ou vos responsables apparaissent dans la liste des enregistrements principaux dans Offline client.

- 5 Si vous souhaitez télécharger des rendez-vous et des tâches associés à votre type d'enregistrement principal, sélectionnez-les :
 - **Mes rendez-vous et tâches par défaut.** Rendez-vous et tâches des 60 derniers jours et des 6 mois à venir lorsque vous êtes titulaire, délégué ou utilisateur dans l'enregistrement Activité.
 - **Mes rendez-vous et tâches étendus.** Rendez-vous et tâches de l'année précédente et des 6 mois à venir lorsque vous êtes titulaire, délégué ou utilisateur dans l'enregistrement Activité.
 - **Rendez-vous et tâches par défaut.** Rendez-vous et tâches des 60 derniers jours et des 6 mois à venir.
 - **Rendez-vous et tâches étendus.** Rendez-vous et tâches de l'année précédente et des 6 mois à venir.
 - **Les 7 prochains jours (plus les 60 derniers jours).** Rendez-vous et tâches des 7 prochains jours et des 60 derniers jours.
 - **Les 14 prochains jours (plus les 60 derniers jours).** Rendez-vous et tâches des 14 prochains jours et des 60 derniers jours.

- **Les 21 prochains jours (plus les 60 derniers jours).** Rendez-vous et tâches des 21 prochains jours et des 60 derniers jours.
- **Les 31 prochains jours (plus les 60 derniers jours).** Rendez-vous et tâches des 31 prochains jours et des 60 derniers jours.
- **Les 60 prochains jours (plus les 60 derniers jours).** Rendez-vous et tâches des 60 prochains jours et des 60 derniers jours.
- **Aucun.** Aucun rendez-vous ou tâche n'a été téléchargé.

REMARQUE : La liste des rendez-vous et tâches sélectionnés ne filtre que les activités de niveau secondaire, c'est-à-dire uniquement les rendez-vous et tâches directement associés à votre type d'enregistrement principal sélectionné. Les activités de niveau tertiaire téléchargent toujours le paramètre par défaut de tous les enregistrements 60 jours avant la date du jour et dans les 6 mois à venir.

REMARQUE : Les listes des rendez-vous et tâches sont intégrées au produit, et vous ne pouvez pas les modifier.

6 Cliquez sur Téléchargement.

Des barres de progression indiquent l'avancement du processus de téléchargement en trois étapes :

- a Demande de récupération des données adressée au serveur.
- b Collecte de données pour le Offline client.
- c Traitement des données au sein du Offline client.

Lorsque le processus est terminé, un message vous avertit que le téléchargement a abouti.

CONSEIL : Pour vous aider à déterminer si des erreurs se sont produites au cours d'un téléchargement, activez la consignation des erreurs dans Offline client. Si vous avez activé cette fonction et qu'un message d'erreur apparaît, accédez au répertoire Offline pour rechercher ce message dans le fichier journal des erreurs. Pour plus d'informations sur la consignation des erreurs, reportez-vous à la rubrique [Configuration du Offline Client](#) (page 714).

Pour enregistrer vos paramètres de téléchargement dans le Oracle Offline On Demand

- 1 Ouvrez le Offline client.
- 2 Cliquez sur Aide, puis sur Informations pour ouvrir la page Infos sur le système.
- 3 Sélectionnez Vrai dans le menu d'enregistrement des paramètres de téléchargement.

Ce paramètre vous permet d'enregistrer les listes sélectionnées dans les téléchargements consécutifs lorsque vous utilisez le Oracle Offline On Demand. Il enregistre la liste principale des enregistrements, ainsi que les valeurs de rendez-vous et de tâches des téléchargements précédents.

Ajout et mise à jour d'enregistrements dans le Offline Client

Vous pouvez ajouter ou mettre à jour des enregistrements dans Oracle Offline On Demand (le Offline client), puis les charger dans Oracle CRM On Demand.

Avant de commencer. Vérifiez que le fuseau horaire défini sur votre ordinateur est le même que celui utilisé par l'application Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur l'affichage du fuseau horaire dans Oracle CRM On Demand, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails de vos informations personnelles](#) (page 682).

La procédure d'ajout et de mise à jour d'enregistrements est identique dans le Offline client et dans l'application Oracle CRM On Demand de votre société.

- Vous pouvez ajouter des enregistrements à partir de la zone Créer de la barre d'actions située à gauche ou à partir d'un bouton Nouveau figurant dans une page.
- Vous pouvez mettre des enregistrements à jour à partir d'un bouton ou d'un lien Modifier.

Si l'administrateur de votre société a défini le champ Client Offline - Accès en modification sur Vérifier lors du chargement, tous les enregistrements affichent un bouton ou un lien Modifier et Oracle CRM On Demand vérifiera votre accès en modification lors du prochain chargement d'enregistrements à partir d'Offline client. Pour plus d'informations sur le paramètre Client Offline - Accès en modification, reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112).

Si vous ne disposez pas de l'accès approprié pour modifier un enregistrement, Oracle CRM On Demand affiche un message d'erreur indiquant que vous n'avez pas l'autorisation de modifier tous les enregistrements. Ce message indique également que seuls certains enregistrements ont été téléchargés et vous indique de consulter le fichier journal pour obtenir plus d'informations. Ce message d'erreur contient un lien menant au fichier journal généré automatiquement, qui comporte la liste des enregistrements qui n'ont pas pu être téléchargés. Ces enregistrements sont répertoriés dans l'ordre des transactions, puis dans l'ordre des enregistrements. Si vous recevez un message d'erreur, Oracle CRM On Demand continue à télécharger les enregistrements pour lesquels vous disposez de l'accès approprié.

CONSEIL : L'information Statut en ligne affichée à gauche indique le nombre de modifications effectuées lorsque vous travaillez hors ligne.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Téléchargement d'enregistrements du Offline Client](#) (page 718)

Téléchargement d'enregistrements du Offline Client

Après avoir ajouté ou mis à jour des enregistrements dans Oracle Offline On Demand (le Offline client), vous téléchargez les nouvelles informations vers l'application Oracle CRM On Demand de votre société.

REMARQUE : Si vous êtes amené à supprimer des enregistrements, faites-le dans Oracle CRM On Demand et non dans le Offline client. De même, si vous souhaitez transférer la propriété d'un compte de vous-même à un autre employé, téléchargez d'abord le compte vers Oracle CRM On Demand, puis modifiez-y son propriétaire.

Avant de commencer. Vous devez être connecté à Internet pour télécharger vos enregistrements.

Pour télécharger des enregistrements

- 1** Dans le Offline client, cliquez sur le bouton Télécharger (envoi).
- 2** Connectez-vous à Oracle CRM On Demand.
Une barre de progression apparaît, suivie par un message indiquant que le téléchargement a réussi. Si vous recevez un message d'erreur, le processus de téléchargement continue mais ignore les enregistrements pour lesquels les modifications sont en conflit.
- 3** Quand le téléchargement (envoi) est terminé, vous êtes invité à effectuer un téléchargement (réception).
REMARQUE : Vous devez télécharger un nouvel ensemble de données, sinon le Offline client sera défini en lecture seule.
- 4** Cliquez sur Oui et poursuivez avec le téléchargement.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Ajout et mise à jour d'enregistrements dans le Offline Client](#) (page 718)
- [Résolution des conflits avec le Offline Client](#) (page 719)

Résolution des conflits avec le Offline Client

Des conflits surviennent au niveau champ quand le même champ d'un même enregistrement a été mis à jour à la fois dans Oracle CRM On Demand et dans Oracle Offline On Demand (le Offline client). Par exemple, un autre employé peut avoir mis à jour une adresse e-mail dans Oracle CRM On Demand alors que vous avez mis à jour la même adresse e-mail dans le Offline client. Ce conflit est reconnu au cours de la synchronisation.

Par défaut, la modification du champ dans Oracle CRM On Demand l'emporte en cas de conflit. Cependant, si une erreur ne peut pas être résolue par cette règle, vous devez résoudre chaque problème manuellement. Pour consulter les erreurs, ouvrez le fichier UploadError dans le répertoire Offline On Demand ou imprimez-le.

Les erreurs sont enregistrées dans un fichier journal, qui se trouve dans le même répertoire que le Offline client. Le format du nom de fichier du journal (UploadErrorAAAA-MM-JJ.html) indique la date à laquelle les modifications ont été effectuées, par exemple, UploadErrors2009-10-22.html.

CONSEIL : Pour corriger les erreurs, imprimez le fichier journal et effectuez vos modifications dans Oracle CRM On Demand.

Synchronisation PIM

Vous pouvez synchroniser des interlocuteurs, des rendez-vous et des tâches entre Oracle CRM On Demand et les PIM suivants :

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes

Ceci vous permet de mettre à jour des enregistrements Interlocuteur, de planifier des rendez-vous et de conserver des listes A faire dans chacune des applications, puis de synchroniser les informations.

REMARQUE : L'administrateur de la société configure et active l'accès à Oracle PIM Sync On Demand.

A propos de la synchronisation avec plusieurs utilisateurs

Le logiciel PIM Sync client prend en charge la synchronisation avec plusieurs utilisateurs à partir d'un même ordinateur ou d'un même utilisateur sur plusieurs ordinateurs. Il n'est pas nécessaire que chaque utilisateur se synchronise à partir de son ordinateur ; toutefois, un même ID utilisateur ne peut pas être synchronisé sur plusieurs ordinateurs à la fois. En effet, cela entraînerait la corruption des données.

Remarque : Les utilisateurs doivent être connectés à Windows sur l'ordinateur à partir duquel ils tentent d'effectuer la synchronisation.

A propos de la prise en charge Unicode

Le logiciel PIM Sync client prend en charge un sous-ensemble des langues acceptées par Oracle CRM On Demand. L'interface utilisateur de PIM Sync client est disponible en allemand, en italien, en anglais britannique, en anglais des Etats-Unis, en espagnol, en français, en japonais, en chinois simplifié et traditionnel, en coréen et en portugais. Elle prend également en charge les données synchronisées dans ces langues.

A propos des interlocuteurs

Les enregistrements Interlocuteur nouveaux ou modifiés sont synchronisés entre l'application PIM et Oracle CRM On Demand.

Synchronisation d'interlocuteurs d'équipe. Par défaut, PIM Sync client synchronise les interlocuteurs que vous détenez. Si vous souhaitez également synchroniser les interlocuteurs auxquels vous avez accès par le biais d'une équipe, c'est-à-dire des interlocuteurs appartenant à d'autres utilisateurs, assurez-vous que la case Activer sync. interlocuteurs de l'équipe (située sous Informations complémentaires, dans les Préférences personnelles) est cochée.

Suppression des interlocuteurs. Si vous souhaitez supprimer des interlocuteurs, faites-le à partir d'Oracle CRM On Demand, et non à partir de l'application PIM. A défaut, lors de la prochaine synchronisation, les interlocuteurs Oracle CRM On Demand seront de nouveau ajoutés à l'application PIM.

Informations sur les adresses. Les champs d'adresse professionnelle dans l'application PIM sont mis en correspondance avec les champs de la section Autre adresse dans Oracle CRM On Demand. Les informations sur l'adresse du domicile ne sont pas synchronisées.

Correspondance des informations sur le compte. Il est possible d'avoir un compte ou une société associé(e) à un interlocuteur dans l'application PIM. Lors de la synchronisation, l'application tente d'établir une

correspondance entre ce compte ou cette société et un compte existant dans Oracle CRM On Demand. L'application utilise la correspondance partielle pour rechercher des comptes.

REMARQUE : La correspondance partielle est activée par défaut si Oracle CRM On Demand est configuré en premier pour une nouvelle société. Si vous disposez du privilège approprié, vous pouvez désactiver la correspondance partielle dans le profil de la société. Pour ce faire, cochez la case Désactiver l'association de comptes étendus de synchronisation PIM dans la section Paramètres de sécurité de la société de la page Profil de la société. Pour plus d'informations concernant la modification de la configuration du profil de la société, reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112).

Si la correspondance partielle est désactivée, l'application PIM Sync client recherche une correspondance exacte avec le compte demandé, et effectue les actions suivantes :

- Si un seul compte est trouvé, l'application associe le compte demandé au compte qui a été trouvé.
- Si plusieurs comptes sont trouvés, l'application associe le compte demandé à un compte figurant dans les résultats de la recherche, sans emplacement spécifique.
- Si plusieurs comptes sont trouvés et que tous ont un emplacement défini, l'application crée un compte pour le compte demandé et se sert de ce nouveau compte.

AVERTISSEMENT : Il est recommandé de laisser la correspondance partielle activée. En effet, si vous la désactivez, PIM Sync client dupliquera tous les enregistrements qui ne sont pas identiques.

Si la correspondance partielle est activée, l'application PIM Sync client effectue les actions suivantes :

- Elle recherche une correspondance exacte avec le compte. Il s'agit de la même action que celle qui est effectuée quand la correspondance partielle est désactivée.
- Si aucune correspondance exacte n'est renvoyée, l'application PIM Sync client effectue une autre recherche, en intégrant cette fois des caractères génériques, pour trouver des correspondances similaires à la chaîne de recherche.

Par exemple, si le nom du compte contient des caractères spéciaux, tels qu'un trait de soulignement, une virgule ou un point, PIM Sync client les remplace par des caractères génériques, tels qu'un astérisque. Dans ce cas, si le compte demandé est "I.B.M. Hardware Division", PIM Sync client renvoie une correspondance telle que "Italian BM Hardware Division 132426".

Si le nom ne contient pas de caractères spéciaux, PIM Sync client ajoute un caractère générique à la fin du compte demandé. Ainsi, si le compte demandé est "IBM Hardware Division", PIM Sync client renvoie une correspondance telle que "IBM Hardware Division (Global Operation)".

- Si aucune correspondance similaire n'est renvoyée, l'application PIM Sync client crée et utilise un nouveau compte pour le compte demandé.

Si la case Désactiver l'association de comptes de synchronisation PIM est cochée dans le profil de la société, la recherche de correspondance de compte est désactivée. A la place, l'application PIM Sync client renseigne le champ Nom de la société PIM dans l'enregistrement Interlocuteur.

REMARQUE : La correspondance partielle est sensible à la casse. Si elle est activée, l'utilisateur doit vérifier que le compte demandé est correctement associé au compte mis en correspondance.

A propos des rendez-vous et des tâches

Les enregistrements de tâche et de rendez-vous nouveaux, mis à jour ou supprimés sont synchronisés entre l'application PIM et Oracle CRM On Demand.

Rappels. Les rappels qui existent dans votre application PIM et qui vous indiquent les rendez-vous à venir (rappel de 15 minutes, par exemple) ou les tâches ayant dépassé leur date d'échéance, n'existent pas dans Oracle CRM On Demand. Vous devez donc définir manuellement les rappels dans votre application PIM pour toute tâche ou tout rendez-vous créé depuis Oracle CRM On Demand puis copié vers votre application PIM lors de la synchronisation.

Enregistrements liés. Si une tâche ou un rendez-vous est lié à un interlocuteur, un compte, une opportunité, un lead, une campagne ou une demande d'assistance dans Oracle CRM On Demand, ce type d'enregistrement est indiqué sur la première ligne du champ Texte dans Microsoft Outlook. Par exemple :

Lié à : Interlocuteur : Maria Sanchez ; Compte : Société XYZ ; Demande d'assistance : Mise à niveau.

Les informations de la ligne "Lié à" répertorient les enregistrements associés au rendez-vous ou à la tâche ; aucune des modifications que vous apportez à ces informations n'affectent Oracle CRM On Demand. Contrairement aux autres informations figurant dans le champ Texte, la ligne "Lié à" n'est pas copiée vers le champ Description d'Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : PIM Sync client ne synchronise pas les interlocuteurs pour un enregistrement de rendez-vous, ni pour les autres participants au rendez-vous. Seul le titulaire du rendez-vous est synchronisé.

Réunions de groupe. Les employés de votre société peuvent définir une réunion de groupe dans l'application PIM, puis l'ajouter dans Oracle CRM On Demand lors de la synchronisation. Si vous supprimez cette réunion dans Oracle CRM On Demand et que vous effectuez à nouveau une synchronisation avec l'application PIM, l'un des événements suivants a lieu :

- Si vous êtes le propriétaire de l'enregistrement (vous définissez la réunion), le rendez-vous est supprimé du calendrier de votre PIM. Cependant, la réunion de groupe est conservée dans les calendriers du PIM des participants.
- Si vous n'êtes pas le propriétaire de la réunion de groupe mais un des participants, le rendez-vous est également supprimé de votre calendrier PIM. Cependant, votre nom est conservé dans la liste des participants sur les calendriers PIM des autres intervenants.

Tâches et rendez-vous récurrents. Vous devez gérer les rendez-vous récurrents via votre application PIM. Lors de la synchronisation, ils sont téléchargés vers Oracle CRM On Demand et apparaissent dans le calendrier. Toutes les mises à jour et les suppressions que vous effectuez dans votre application PIM continuent de faire l'objet d'une synchronisation.

Chaque instance d'une *tâche récurrente* apparaît sous la forme d'une tâche distincte dans Oracle CRM On Demand. Si vous modifiez un enregistrement de tâche individuelle dans Oracle CRM On Demand, cette modification est conservée ; elle n'est pas remplacée lors des synchronisations suivantes.

Nombre maximal d'enregistrements. Pour réduire la durée de la synchronisation, une limite maximale a été fixée pour le nombre de tâches ou de rendez-vous récurrents créés dans Oracle CRM On Demand, comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

Fréquence de récurrence	Limite d'enregistrements
Quotidienne	31
Hebdomadaire	53
Mensuelle	13

Fréquence de récurrence	Limite d'enregistrements
Trimestrielle	5
Annuelle	2
Autre	50

Par exemple, si vous avez un rendez-vous quotidien dans Microsoft Outlook et que vous effectuez une synchronisation le 1er mars, Oracle CRM On Demand crée 31 rendez-vous quotidiens (du 1er au 31 mars). Si vous effectuez une autre synchronisation une semaine plus tard (le 8 mars), 31 rendez-vous quotidiens sont à nouveau créés, mais cette fois du 8 mars au 7 avril.

A propos du moteur de synchronisation et du mappage de champs

Cette rubrique explique comment le moteur de synchronisation identifie les enregistrements correspondants et décrit la mise en correspondance de champs requis lors de l'exécution d'une synchronisation.

Identification des enregistrements correspondants

Lors de la synchronisation initiale entre Oracle CRM On Demand et votre application PIM, le moteur de synchronisation examine certains champs clés pour mettre en correspondance les enregistrements de votre application PIM et d'Oracle CRM On Demand.

Lorsque vous ajoutez des interlocuteurs ou mettez à jour le nom de compte d'un interlocuteur existant, Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) exécute une correspondance partielle sur les noms de compte et d'interlocuteur, qui est activée par défaut lors de la première configuration d'Oracle CRM On Demand pour une nouvelle société. PIM Sync client ne tient pas compte des différences de ponctuation et d'emploi des majuscules/minuscules lors de la détermination des correspondances. Pour plus d'informations sur les correspondances partielles, voir [Synchronisation PIM](#) (page 720).

Les règles suivantes permettent de déterminer si deux noms sont identiques :

- La casse est ignorée.
- La ponctuation est ignorée.
- Les espaces sont ignorés.

Par exemple, si John Smith figure en tant qu'interlocuteur dans Microsoft Outlook et si JOHN SMITH figure en tant qu'interlocuteur dans Oracle CRM On Demand, le moteur de synchronisation les traite comme un seul enregistrement. De plus, le moteur de synchronisation traite les variations suivantes d'un nom de compte spécifique (lié aux interlocuteurs) comme des correspondances, et par conséquent le même enregistrement : TYC, T.Y.C, tyc.

AVERTISSEMENT : Si vous utilisez Oracle PIM Sync On Demand lors de la définition des paramètres suivants de profil de la société dans Oracle CRM On Demand (c'est-à-dire lorsque la correspondance partielle est désactivée), PIM Sync client tient compte des différences de ponctuation et d'emploi des

majuscules/minuscules lors de la détermination des correspondances. Par conséquent, tous les enregistrements qui ne sont pas parfaitement identiques sont dupliqués :

- Désactiver l'association de comptes étendus de synchronisation PIM
- Désactiver l'association de comptes de synchronisation PIM

Le tableau suivant répertorie les champs considérés comme des champs clés pour la synchronisation et les champs requis, de même qu'il indique comment les champs sont mis en correspondance entre Oracle CRM On Demand et Outlook ou Lotus Notes.

Les correspondances de champs sont définitives et ne peuvent pas être modifiées. Les champs qui ne sont pas répertoriés ici ne sont pas mis en correspondance, ce qui signifie que les informations qu'ils contiennent ne sont récupérées d'aucune des applications.

Champs d'interlocuteur Oracle CRM On Demand	Champs d'interlocuteur Microsoft Outlook	Champs d'interlocuteur Lotus Notes
Nom de l'assistant	Nom de l'assistant	Assistant
N° de tél. de l'assistant	Téléphone de l'assistant(e)	Tél. assistant
Compte	Nom de la société (Il s'agit d'un champ clé pour la synchronisation ; il est utilisé pour déterminer le caractère unique d'un enregistrement.)	Société
Ville de l'interlocuteur	Ville (bureau)	Ville
Pays de l'interlocuteur	Pays (bureau)	Pays
Etat/Province de l'interlocuteur	Etat (bureau)	Dép./Région
Adresse d'interlocuteur 1	Rue (bureau)	Rue
Code postal de l'interlocuteur	Code postal (bureau)	Code postal
Département	Département	Département
Description	Carrosserie	Commentaire
E-mail	Adresse e-mail 1	Adresse e-mail
M./Mme	Fonction	Fonction
Prénom (requis)	Prénom (requis)	Prénom

Champs d'interlocuteur Oracle CRM On Demand	Champs d'interlocuteur Microsoft Outlook	Champs d'interlocuteur Lotus Notes
Deuxième prénom	Deuxième prénom (Il s'agit d'un champ clé pour la synchronisation ; il est utilisé pour déterminer le caractère unique d'un enregistrement.)	Deuxième prénom
Nom de famille (Obligatoire)	Nom de famille (Obligatoire)	Nom de famille
Tél. (bureau)	Téléphone (bureau)	Téléphone du bureau
Fax (bureau)	Télécopie (bureau)	Fax bureau
Tél. portable	Téléphone mobile	Portable
Fonction	Fonction	Fonction
Privé	Privé	Privé

Champs de rendez-vous Oracle CRM On Demand	Champs de rendez-vous Microsoft Outlook	Champs de rendez-vous Lotus Notes
Description	Carrosserie	Description
Heure de fin, partie Date uniquement (Requis)	Date de fin	Date de fin
Heure de fin, partie Heure uniquement (Requis)	Heure de fin	Heure de fin
Lieu	Lieu	Lieu
Indicateur Privé	Indicateur Privé	Marquer comme privé

Champs de rendez-vous Oracle CRM On Demand	Champs de rendez-vous Microsoft Outlook	Champs de rendez-vous Lotus Notes
Heure de début, partie Date uniquement (Requis)	Date de début (Il s'agit d'un champ clé pour la synchronisation ; il est utilisé pour déterminer le caractère unique d'un enregistrement.)	Date de début
Heure de début, partie Heure uniquement (Obligatoire)	Heure de début	Heure de début
Objet (Obligatoire)	Objet (Il s'agit d'un champ clé pour la synchronisation ; il est utilisé pour déterminer le caractère unique d'un enregistrement.)	Objet

Champs de tâche Oracle CRM On Demand	Champs de tâche Microsoft Outlook	Champs de tâche Lotus Notes
Indicateur Terminé	Indicateur Terminé	Terminé
Description	Carrosserie	Description
Echéance (Obligatoire)	Échéance	Échéance
Priorité (Obligatoire)	Priorité	Priorité
Privé	Privé	Marquer comme privé
Statut	Statut	

Champs de tâche Oracle CRM On Demand	Champs de tâche Microsoft Outlook	Champs de tâche Lotus Notes
Objet (Obligatoire)	Objet (Il s'agit d'un champ clé pour la synchronisation ; il est utilisé pour déterminer le caractère unique d'un enregistrement.)	Objet

REMARQUE : Si les champs requis sont vides, l'enregistrement n'est pas créé durant la synchronisation, ce qui est indiqué dans le fichier journal.

Processus de synchronisation de vos données entre Oracle CRM On Demand et votre PIM

Pour commencer la synchronisation de vos données entre Oracle CRM On Demand et votre PIM, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Confirmez que Oracle CRM On Demand respecte la configuration système requise. Pour plus d'informations sur les applications et versions PIM prises en charge, reportez-vous à la rubrique [Oracle CRM On Demand Configuration système requise](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm>.
- 2 Téléchargez et installez Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client). Pour télécharger et utiliser l'application PIM Sync client, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le droit d'activer l'accès à la synchronisation PIM. Si l'option Oracle PIM Sync On Demand ne figure pas sous Données et outils d'intégration dans Ma configuration, prenez contact avec l'administrateur de votre société. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Installation et désinstallation de Oracle PIM Sync On Demand](#) (page 729).
- 3 Configurez les paramètres PIM Sync client (reportez-vous à la rubrique [Configuration des paramètres de synchronisation de PIM Sync Client](#) (page 730)).
- 4 Définissez votre profil PIM Sync client (reportez-vous à la rubrique [Configuration des paramètres de synchronisation de PIM Sync Client](#) (page 730)).
- 5 Consultez comment vos données synchronisées vont être traitées (reportez-vous à la rubrique [Consultation des résultats de synchronisation](#) (page 737)).
- 6 Effectuez votre synchronisation initiale (reportez-vous à la rubrique [Exécution de la synchronisation initiale avec Oracle PIM Sync On Demand](#) (page 735)).

Synchronisation initiale avec votre PIM

Trois étapes sont requises pour exécuter la synchronisation initiale entre Oracle CRM On Demand et votre application PIM. Pour cela, vous devez effectuer les opérations suivantes :

1 Installation de Oracle PIM Sync On Demand (reportez-vous à la rubrique [Installation et désinstallation de Oracle PIM Sync On Demand](#) (page 729)).

2 [Configuration des paramètres de synchronisation de PIM Sync Client](#) (page 730)

REMARQUE : Vous pouvez créer des filtres durant cette étape.

3 [Exécution de la synchronisation initiale avec Oracle PIM Sync On Demand](#) (page 735).

Lors de la synchronisation des données, vous pouvez utiliser des filtres pour synchroniser un sous-ensemble d'enregistrements, déterminé par des critères que vous spécifiez. Par exemple, si vous prévoyez de visiter une région particulière du pays et que vous voulez synchroniser les interlocuteurs pour cette région, ou si vous voulez emporter les informations sur vos interlocuteurs seulement pour les clients importants, vous pouvez créer des filtres pour limiter les enregistrements.

Avant de commencer :

- Connectez-vous à Internet.
- Vérifiez que votre ordinateur respecte la configuration requise pour Oracle PIM Sync On Demand dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la vérification de la configuration requise, reportez-vous à la rubrique [Utilisation d'autres applications](#) (page 709).
- Sélectionnez le filtre dans le PIM Sync client pour exclure les données privées avant votre première synchronisation ; si vous ne le faites pas, les enregistrements seront marqués comme "privés" dans Oracle CRM On Demand et seront supprimés de votre client PIM.
- Si vous devez partager un interlocuteur entre différents utilisateurs dans l'application puis synchroniser les détails de l'interlocuteur avec un dispositif mobile, vérifiez que la case Activer sync. interlocuteurs de l'équipe (située sous Informations complémentaires, en dessous de Préférences personnelles) est cochée.
- Si vous êtes sur le point de créer un filtre pour empêcher l'ajout d'enregistrements privés dans Oracle CRM On Demand, veillez à cocher la case Privé (en bas à droite des détails de l'enregistrement) pour vos tâches, rendez-vous et contacts personnels de votre application PIM.
- Les données étant mises en correspondance avec des champs spécifiques dans chaque application, vérifiez que vos données sont correctement définies dans les champs appropriés. Par exemple, si vous incluez le pays dans le champ correspondant à l'état dans Outlook, les données ne correspondront pas aux options de liste déroulante d'Oracle CRM On Demand et ne seront donc pas ajoutées à l'enregistrement dans Oracle CRM On Demand. Dans les synchronisations suivantes, ce type de non-correspondance est traité comme un conflit.
- Les caractères spéciaux, tels que les symboles de marque commerciale ou d'euro, peuvent ne pas s'afficher correctement lors de la synchronisation des données entre votre application PIM et Oracle CRM On Demand.
- Vérifiez que le fuseau horaire défini dans Oracle CRM On Demand correspond au fuseau horaire défini dans votre application PIM. Pour plus d'informations sur la définition de votre fuseau horaire dans Oracle CRM On Demand, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails de vos informations personnelles](#) (page 682).

ATTENTION : Si vous modifiez votre fuseau horaire (par exemple si vous réglez l'horloge de votre ordinateur pour la faire correspondre à un autre fuseau horaire quand vous voyagez), assurez-vous de fermer le PIM Sync client, puis de le réouvrir. Ceci permet à Oracle CRM On Demand de synchroniser correctement les heures définies pour vos tâches et vos rendez-vous.

Installation et désinstallation de Oracle PIM Sync On Demand

Pour synchroniser les informations entre Oracle PIM Sync On Demand et une application PIM prise en charge, vous devez installer Oracle PIM Sync On Demand. Cette rubrique explique comment installer et désinstaller Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client).

REMARQUE : Pour installer et exécuter l'application PIM Sync client, vérifiez que vous disposez des droits d'administrateur pour installer des logiciels sur votre ordinateur. L'installation de Oracle PIM Sync On Demand à distance n'est actuellement pas prise en charge ou certifiée par Oracle.

Pour installer Oracle PIM Sync On Demand

- 1 Connectez-vous à Oracle CRM On Demand.
- 2 En haut de n'importe quelle page, cliquez sur le lien Ma configuration.
- 3 Dans la page Infos personnelles – Page d'accueil, cliquez sur le lien Données et outils d'intégration.
- 4 Dans la page Données et outils d'intégration, cliquez sur le lien Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 Dans la page Oracle PIM Sync On Demand, lisez les informations et cliquez sur Télécharger Oracle PIM Sync On Demand.
- 6 Dans la deuxième page Oracle PIM Sync On Demand, lisez les informations supplémentaires et cliquez sur le lien Télécharger Oracle PIM Sync On Demand.
- 7 Dans la fenêtre, vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur Enregistrer pour copier le fichier sur votre disque dur, ce qui vous permet de terminer l'installation ultérieurement lorsque vous serez hors ligne. (Recommandé).
 - Cliquez sur Ouvrir pour commencer l'installation. Vous devez rester connecté à Internet pour poursuivre l'installation.
- 8 Extrayez les fichiers ZIP.
- 9 Ouvrez le dossier dans lequel vous avez extrait les fichiers ZIP, puis cliquez sur Setup.exe pour démarrer Setup Wizard (Assistant de configuration).
- 10 Suivez les instructions à l'écran pour effectuer l'installation.

REMARQUE : Si une version de Oracle PIM Sync On Demand est déjà installée sur votre ordinateur, vous devez désinstaller la version précédente avant d'en installer une nouvelle.

Pour désinstaller Oracle PIM Sync On Demand

- A partir du menu Démarrer, sélectionnez Tous les programmes, Oracle CRM On Demand, Désinstallation du serveur Oracle PIM Sync On Demand.

Configuration des paramètres de synchronisation de PIM Sync Client

Cette rubrique décrit comment configurer les paramètres de synchronisation dans Oracle PIM Sync On Demand, notamment comment créer des filtres.

Pour configurer les paramètres de synchronisation à l'aide de l'Assistant de configuration

- 1 Dans le menu Démarrer, sélectionnez Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand, puis Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Dans la fenêtre Oracle PIM Sync On Demand, cliquez sur Setup (Configurer).
- 3 Dans la fenêtre Oracle PIM Sync On Demand, entrez l'identifiant de connexion de l'utilisateur et le mot de passe que vous utilisez pour accéder à Oracle CRM On Demand, puis cliquez sur Application Setup (Configuration de l'application).
- 4 Dans la fenêtre Oracle PIM Sync On Demand Setup (Configuration de Oracle PIM Sync On Demand), sélectionnez les types d'enregistrement à synchroniser, puis cliquez sur Setup Wizard (Assistant de configuration).

L'Assistant de configuration de Oracle PIM Sync On Demand démarre. Il permet de configurer Oracle PIM Sync On Demand pour un type d'enregistrement donné et offre la possibilité de configurer tous les types d'enregistrement.

- 5 Dans la fenêtre Desktop Application (Application de bureau), sélectionnez le type de votre application PIM dans la liste des applications disponibles, puis cliquez sur Next (Suivant).
- 6 Dans la fenêtre What to Sync (Éléments à synchroniser), sélectionnez les types d'informations à synchroniser, puis cliquez sur Next (Suivant).
- 7 Dans la fenêtre How to Sync (Comment synchroniser), sélectionnez le sens de synchronisation des données entre Oracle CRM On Demand et l'application PIM.

Lorsque vous utilisez Oracle PIM Sync On Demand, vous pouvez configurer le sens de synchronisation des données de deux manières :

- **Synchronisation bidirectionnelle.** Grâce à cette option, les données sont transmises de façon bidirectionnelle : les données d'Oracle CRM On Demand sont copiées dans votre application PIM et les données que vous avez ajoutées, modifiées ou supprimées dans votre application PIM sont téléchargées dans Oracle CRM On Demand.
- **Synchronisation unidirectionnelle.** Grâce à cette option, les données sont transmises de façon unidirectionnelle et vous pouvez les importer ou les exporter dans un seul sens. Les exportations transfèrent les données d'Oracle CRM On Demand vers votre application PIM uniquement. Les importations transfèrent les données de votre application PIM vers Oracle CRM On Demand.

uniquement. Pour remplacer toutes les données de l'application cible, cochez la case Remplacer toutes les données dans l'application cible. Cette option n'est disponible que pour la synchronisation unidirectionnelle.

REMARQUE : Lorsque vous basculez entre les synchronisations bidirectionnelle et unidirectionnelle, le moteur de synchronisation ignore l'historique de synchronisation précédent et effectue une nouvelle synchronisation. Dans ce cas, le moteur de synchronisation utilise les champs clés pour déterminer si un enregistrement similaire dans l'application PIM et dans Oracle CRM On Demand est en fait le même enregistrement. Si l'un des champs clés ne correspond pas, le moteur de synchronisation crée un nouvel enregistrement dans l'application PIM et dans Oracle CRM On Demand. Le nouvel enregistrement contient les différences trouvées lors de la nouvelle synchronisation, ce qui peut provoquer la création d'enregistrements doublons dans l'application PIM ou dans Oracle CRM On Demand.

- 8 Cliquez sur Suivant.
- 9 Dans la fenêtre When to Sync (Quand synchroniser), choisissez de synchroniser les données manuellement ou automatiquement entre Oracle CRM On Demand et l'application PIM, puis cliquez sur Next (Suivant).
- 10 Dans la fenêtre Appointments Options (Options de rendez-vous), sélectionnez le profil utilisateur et la plage de dates que doit utiliser Oracle CRM On Demand durant la synchronisation des données de rendez-vous, puis cliquez sur Next (Suivant).

REMARQUE : Il est recommandé d'utiliser le paramètre par défaut, qui permet de transférer uniquement les éléments futurs.

- 11 Sélectionnez les paramètres appropriés à utiliser lors de l'échange des données avec Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : Pour plus d'informations sur vos critères de connexion, contactez l'administrateur de votre société.

- 12 Cliquez sur Next (Suivant), puis sur Finish (Terminer).

La procédure suivante décrit comment configurer les paramètres complémentaires de synchronisation.

Pour configurer les paramètres complémentaires de synchronisation

- 1 Dans la fenêtre Oracle PIM Sync On Demand, entrez l'identifiant de connexion de l'utilisateur et le mot de passe que vous utilisez pour accéder à Oracle CRM On Demand, puis cliquez sur Application Setup (Configuration de l'application).
- 2 Dans la fenêtre Oracle PIM Sync On Demand Setup (Configuration de Oracle PIM Sync On Demand), mettez en surbrillance le type d'enregistrement à synchroniser, puis cliquez sur Settings (Paramètres).
- 3 Dans la fenêtre des paramètres, sélectionnez l'application de Bureau avec laquelle synchroniser les données, puis cliquez sur Advanced (Paramètres avancés).
- 4 Dans l'onglet How to Sync (Comment synchroniser), sélectionnez le sens de synchronisation des données entre Oracle CRM On Demand et l'application PIM.

- 5** Dans l'onglet When to Sync (Quand synchroniser), choisissez de synchroniser les données manuellement ou automatiquement entre Oracle CRM On Demand et l'application PIM.
 - 6** Dans l'onglet du type d'information (l'onglet Appointments (Rendez-vous), par exemple), sélectionnez les options suivantes :
 - a** Pour l'option Confirmations, déterminez si vous souhaitez afficher un message de confirmation indiquant le nombre d'enregistrements supprimés et/ou modifiés.
 - b** Sélectionnez l'option Conflict resolution (Résolution des conflits), ainsi que la manière de résoudre les conflits.

Il y a un conflit de données lorsque deux enregistrements contiennent les mêmes valeurs dans les champs clés. Pour plus d'informations sur ces options, reportez-vous à la rubrique [A propos de la résolution des conflits avec les PIM](#) (page 738).
 - c** Sélectionnez l'option Filters (Filtres) pour restreindre la portée des données synchronisées. Conservez l'option par défaut, None Selected (Aucune sélection), ou créez un filtre en fonction des champs en correspondance entre Oracle CRM On Demand et l'application PIM.

Pour plus d'informations sur l'identification des enregistrements correspondants, reportez-vous à la rubrique [A propos du moteur de synchronisation et de la correspondance de champs](#) (voir "[A propos du moteur de synchronisation et du mappage de champs](#)" page 723).

ATTENTION : La sélection du filtre **Exclude les données privées** peut provoquer la suppression des enregistrements privés lors des synchronisations suivantes. Pour exclure les enregistrements privés, créez un nouveau filtre reposant sur le champ Privé d'Outlook.
 - d** Sélectionnez la mise en correspondance des dossiers afin d'identifier quels types et dossiers d'informations synchroniser. Cliquez sur Map Folder (Mettre en correspondance le dossier) pour accéder à la fenêtre Mapping Setup (Configuration de la mise en correspondance).
 - 7** Dans l'onglet Oracle CRM On Demand, entrez les paramètres d'accès permettant de synchroniser les données entre Oracle CRM On Demand et l'application PIM.
 - 8** Cliquez sur OK à tout moment pour enregistrer vos modifications et revenir à la fenêtre Settings (Paramètres).
 - 9** Cliquez de nouveau sur OK pour revenir à la fenêtre de configuration initiale.
 - 10** Répétez les étapes 2 à 9 pour chaque type d'enregistrement.
 - 11** Cliquez sur Close (Fermer) pour quitter la fenêtre de configuration.
- La procédure suivante explique comment créer un filtre.

Pour créer un filtre

- 1** Naviguez jusqu'à la fenêtre Setup (Configuration) de Oracle PIM Sync On Demand :

- a** Dans la fenêtre Oracle PIM Sync On Demand, entrez l'identifiant de connexion de l'utilisateur et le mot de passe que vous utilisez pour accéder à Oracle CRM On Demand, puis cliquez sur Application Setup (Configuration de l'application).
 - b** Dans la fenêtre Oracle PIM Sync On Demand Setup (Configuration de Oracle PIM Sync On Demand), mettez en surbrillance le type d'informations à synchroniser, puis cliquez sur Settings (Paramètres).
 - c** Dans la fenêtre Settings (Paramètres), sélectionnez l'application PIM avec laquelle synchroniser les données (Microsoft Outlook, par exemple), puis cliquez sur Advanced (Paramètres avancés).
 - 2** Cliquez sur un onglet de type d'informations, par exemple Contacts (Interlocuteurs).
 - 3** Sélectionnez l'option Filters (Filtres).
 - 4** Cliquez sur Nouveau.
 - 5** Nommez le filtre (Interlocuteurs du compte uniquement, par exemple).
 - 6** Définissez les conditions du filtre :
 - a** Cliquez sur le bouton Field (Champ), puis sélectionnez une catégorie dans la liste (par exemple, Company Name (Nom de la société)).
 - b** Sélectionnez un opérateur (Starts with (Commence par), par exemple).
 - c** Entrez si nécessaire la première valeur qui doit correspondre.

Par exemple, si vous définissez un filtre reposant sur le *nom de la société*, avec la condition *contient*, entrez le nom de la société que le filtre doit afficher en premier, par exemple *Oracle*.
 - d** Cliquez sur Ajouter à la liste.
 - e** (Facultatif) Répétez ces étapes pour ajouter d'autres valeurs ou d'autres conditions à ce filtre.
 - 7** Définissez les règles du filtre :
 - a** Cliquez sur l'onglet Règles.
 - b** Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - All Conditions Must Be Met (Toutes les conditions doivent être remplies)
 - One or More Conditions Must Be Met (Une ou plusieurs conditions doivent être remplies)
 - c** Cliquez sur OK.

Le nouveau filtre que vous avez configuré est sélectionné dans la liste.
 - 8** (Facultatif) Dans la liste Filters (Filtres), cochez la case Delete from Oracle CRM On Demand Any Data That Does Not Match the Filter (Supprimer d'Oracle CRM On Demand toutes les données ne correspondant pas au filtre).

Le Moteur de synchronisation ignore ces enregistrements jusqu'à ce que les conditions du filtre soient remplies ou jusqu'à ce que le filtre soit supprimé ou désactivé. Vous pouvez utiliser ce paramètre si des enregistrements en double sont générés au cours de la synchronisation.

- 9 Dans la fenêtre Paramètres avancés, cliquez sur OK.
- 10 Cliquez de nouveau sur OK pour revenir à la fenêtre de configuration initiale.
- 11 Cliquez sur Close (Fermer) pour quitter la fenêtre de configuration.
- 12 Cliquez sur le bouton Sync Now (Synchroniser maintenant) pour utiliser ce filtre et exécuter immédiatement le processus de synchronisation.

Si aucun filtre n'est sélectionné, tous les enregistrements sont synchronisés. Vous pouvez spécifier un seul filtre pour chaque type d'informations ; toutefois, ce filtre peut avoir plusieurs conditions.

REMARQUE : Les filtres sont évalués et appliqués aux enregistrements à partir de votre application PIM et d'Oracle CRM On Demand. Par conséquent, vous pouvez utiliser uniquement les champs mis en correspondance pour le filtrage, et seuls les champs répondant aux critères que vous avez définis sont synchronisés entre les deux applications.

A propos de l'administration de Oracle PIM Sync On Demand

Les administrateurs de la société peuvent configurer les paramètres suivants de Oracle PIM Sync On Demand à partir de la page Profil de la société dans Oracle CRM On Demand :

- Autre URL de téléchargement de PIM Sync
- Désactiver l'accès à la page de téléchargement de PIM Sync
- Désactiver l'association de comptes étendus PIM Sync
- Désactiver l'association de comptes PIM Sync

Pour plus d'informations sur ces paramètres et la page Profil de la société, reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112).

Définition du calendrier des sessions de synchronisation

Vous pouvez indiquer que Oracle CRM On Demand réalise des sessions de synchronisation de façon automatique ou manuelle, à savoir uniquement lorsque vous cliquez sur Synchro.

Pour exécuter des sessions de synchronisation automatiques

- 1 Dans le menu Démarrer, sélectionnez Oracle CRM On Demand, puis Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Dans la fenêtre Oracle PIM Sync On Demand, cliquez sur Setup (Configurer).
- 3 Cliquez sur Applications Setup (Configuration des applications).

- 4 Dans la fenêtre de configuration de Oracle PIM Sync On Demand, cliquez sur Paramètres.
- 5 Dans la fenêtre Paramètres, cliquez sur Avancé.
- 6 Dans la fenêtre Advanced (Avancé), sélectionnez l'onglet When to sync (Quand synchroniser).
- 7 Utilisez les informations suivantes pour compléter vos paramètres de synchronisation :
 - **Synchronize times by minutes (Synchroniser les heures par minutes).** Sélectionnez Every (Tous les) et utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour spécifier les intervalles de temps. Vous pouvez également saisir manuellement les intervalles de temps dans les champs de temps. La valeur par défaut de cette option est Every 30 minutes (Toutes les 30 minutes).
 - **Synchronize times by day (Synchroniser les heures par jour).** Sélectionnez Every (Tous les) à l'aide des flèches vers le haut et vers le bas pour spécifier le jour, le jour de la semaine, le jour de week-end, la semaine et le mois. Sélectionnez les flèches vers le haut et vers le bas pour spécifier l'heure à synchroniser pour l'intervalle.
- 8 Cliquez sur OK.

REMARQUE : Certaines applications PIM requièrent un nom d'utilisateur et un mot de passe. Si ceux-ci ne sont pas fournis automatiquement, la synchronisation ne peut pas être exécutée automatiquement.

La procédure suivante décrit comment exécuter des sessions de synchronisation manuellement.

Pour exécuter des sessions de synchronisation manuellement

- 1 Dans le menu Démarrer, sélectionnez Oracle CRM On Demand, puis Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Dans la fenêtre Oracle PIM Sync On Demand, cliquez sur Setup (Configurer).
- 3 Cliquez sur Application Setup (Configuration de l'application).
- 4 Dans la fenêtre de configuration de Oracle PIM Sync On Demand, cliquez sur Paramètres.
- 5 Dans la fenêtre Paramètres, cliquez sur Avancé.
- 6 Dans la fenêtre Avancé, sélectionnez l'onglet When to sync (Quand synchroniser).
- 7 Sélectionnez Sync only when I click the Sync button (Synchroniser uniquement lorsque je clique sur le bouton Synchro).
- 8 Désactivez les options de synchronisation automatique.
- 9 Cliquez sur OK.

Exécution de la synchronisation initiale avec Oracle PIM Sync On Demand

Cette rubrique décrit comment exécuter la synchronisation initiale dans Oracle PIM Sync On Demand.

Pour exécuter la synchronisation initiale

- 1 Dans le menu Démarrer, sélectionnez Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand, puis Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Dans la fenêtre Oracle PIM Sync On Demand, cliquez sur Lancer la synchronisation.

Pour chaque type d'enregistrement, une boîte de confirmation s'affiche. Elle récapitule les modifications effectuées sur les enregistrements de ce type. Vous pouvez passer en revue ces modifications, annuler la synchronisation ou accepter les modifications pour terminer la synchronisation.

Modification des paramètres de synchronisation

Vous pouvez modifier les paramètres avant la synchronisation des données. Par exemple, si vous trouvez que la synchronisation est trop longue, vous pouvez diminuer le nombre de données synchronisées à chaque session.

Avant de commencer. Connectez-vous à Internet.

Pour modifier les paramètres de synchronisation

- 1 Dans le menu Démarrer, sélectionnez Oracle CRM On Demand, puis Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Dans la fenêtre Oracle PIM Sync On Demand, cliquez sur Setup (Configurer).
- 3 Pour modifier votre connexion et votre mot de passe, saisissez les nouvelles informations dans la fenêtre Oracle PIM Sync On Demand.
- 4 Dans la fenêtre Oracle PIM Sync On Demand, cliquez sur Application Setup (Configuration de l'application).
- 5 Dans la fenêtre de configuration de Oracle PIM Sync On Demand, sélectionnez le type d'enregistrement dont vous souhaitez modifier les paramètres, puis spécifiez les nouvelles options.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Exécution de la synchronisation initiale avec votre PIM](#) (voir "[Synchronisation initiale avec votre PIM](#)" page 728).

- 6 Dans la fenêtre Oracle PIM Sync On Demand, cliquez sur Enregistrer.

Exécution de sessions de synchronisation supplémentaires

Vous devrez synchroniser vos enregistrements à chaque mise à jour, ajout ou suppression de contacts, de tâches ou de rendez-vous. Pour ce faire, vous devez être connecté à Internet, mais pas forcément à Oracle CRM On Demand.

ATTENTION : Si vous modifiez votre fuseau horaire (par exemple si vous réglez l'horloge de votre ordinateur pour la faire correspondre à un autre fuseau horaire quand vous voyagez), fermez Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client), puis rouvrez-le. La fermeture et la réouverture de PIM Sync client permet à l'application de synchroniser avec précision les heures définies pour vos tâches et vos rendez-vous.

Avant de commencer. Connectez-vous à Internet.

Pour exécuter des sessions de synchronisation supplémentaires

- 1** Dans le menu Démarrer, sélectionnez Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand, puis Oracle PIM Sync On Demand.
- 2** Dans la fenêtre Oracle PIM Sync On Demand, cliquez sur Lancer la synchronisation pour synchroniser les types d'enregistrements et les applications configurés.
Le bouton Lancer la synchronisation est désactivée jusqu'à la création d'une configuration.
- 3** Cliquez sur le bouton Fermer.
Lorsque la synchronisation est terminée, une boîte de confirmation s'affiche pour chaque type d'enregistrement. Elle récapitule les modifications effectuées sur chaque type d'enregistrement. Vous pouvez consulter et accepter ces modifications ou annuler la synchronisation.

Consultation des résultats de synchronisation

A la fin de la synchronisation, vous êtes invité à confirmer les résultats. Vous pouvez également consulter les derniers résultats en ouvrant les fichiers journaux générés par la synchronisation :

- L'un de ces fichiers enregistre les erreurs, avertissements et modifications majeures apportées à Oracle CRM On Demand. Ce fichier est stocké sur le serveur et accessible via Oracle CRM On Demand.
- Les autres fichiers journaux permettent de faire le suivi des modifications effectuées dans Microsoft Outlook ou Lotus Notes à un niveau détaillé. Ces fichiers sont enregistrés sur votre ordinateur.

Les fichiers journaux étant écrasés lors de chaque session de synchronisation, ils ne contiennent donc que les données relatives à la synchronisation la plus récente.

Pour consulter les résultats de la synchronisation pour Oracle CRM On Demand, procédez comme suit :

- 1** Connectez-vous à Oracle CRM On Demand.
- 2** En haut de n'importe quelle page, cliquez sur le lien Ma configuration.
- 3** Dans la page Infos personnelles – Page d'accueil, cliquez sur le lien Données et outils d'intégration.
- 4** Dans la page Données et outils d'intégration, cliquez sur le lien Oracle PIM Sync On Demand.
- 5** Dans la page Oracle PIM Sync On Demand, cliquez sur le lien Afficher le journal de synchronisation.

6 Enregistrez le fichier ou ouvrez-le directement.

Par défaut, le nom de ce fichier est pim_sync_log.txt.

La procédure suivante décrit comment consulter les résultats de synchronisation pour Microsoft Outlook ou Lotus Notes.

Pour consulter les résultats de synchronisation pour Microsoft Outlook ou Lotus Notes, procédez comme suit :

- Sur votre ordinateur, ouvrez les fichiers suivants :
 - PTrace.log : C:\Documents and Settings\<window User>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
 - PushSyncStatus.log : C:\Documents and Settings\<windows User>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
 - Journaux de synchronisation individuels : C:\Documents and Settings\<windows user>\Application Data\Siebel PIM Sync OnDemand\Configurations\Conf_Intellisync XML_<Oracle CRM On Demand LOGIN ID>
 - pim_sync_log_Appointments.log
 - pim_sync_log_Contacts.log
 - pim_sync_log_ToDo's.log

A propos de la résolution des conflits avec les PIM

Les conflits se produisent au niveau champ lorsqu'un même champ d'un même enregistrement a été mis à jour dans Oracle CRM On Demand et le PIM. Par exemple, si une adresse e-mail a été mise à jour dans Oracle CRM On Demand alors que vous avez mis à jour la même adresse e-mail dans le PIM, un conflit est détecté lors de la synchronisation.

Voici les options de résolution des conflits :

- Ajouter tous les éléments en conflit

Ajoute un nouvel enregistrement à chaque système, contenant des valeurs mises en correspondance à partir de l'enregistrement dans l'autre système. Les enregistrements originaux en conflit restent intacts.

Normalement, quand Ajouter tous les éléments en conflit est sélectionné, un conflit de données provoque l'ajout d'un enregistrement en conflit à chaque système. Cependant, si un champ texte est modifié dans les deux systèmes et que le texte d'un champ est une version tronquée du texte de l'autre champ, le texte le plus court est remplacé par le texte le plus long.
- Ignorer tous les éléments en conflit

Laisse le conflit en l'état. Aucune modification n'est apportée à aucun des deux systèmes.
- M'avertir en cas de conflits (par défaut)

Une notification est produite en cas de conflit. Le système affiche une fenêtre avec des détails sur chacun des conflits détectés et permet de choisir comment les résoudre.

■ Oracle CRM On Demand prévaut

Utilisez cette option si vous êtes certain qu'Oracle CRM On Demand contient les données les plus à jour.

■ MS Outlook prévaut ou Lotus Notes prévaut

Utilisez cette option quand vous avez la certitude que votre PIM contient les données les plus à jour.

Si vous acceptez le paramètre par défaut pour la résolution des conflits (m'avertir), vous êtes invité à indiquer comment gérer chaque conflit d'enregistrements. Lorsque vous résolvez le conflit, la synchronisation continue.

Aucun message n'apparaît pendant la synchronisation automatisée. Lorsque celle-ci se termine, l'utilisateur est notifié à l'aide d'une info-bulles qui s'affiche à côté de l'icône Oracle PIM Sync On Demand dans la barre d'état système.

REMARQUE : Les rendez-vous qui se chevauchent ne sont pas traités comme conflits de données lors des synchronisations.

Ajout d'e-mails de Microsoft Outlook et de Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (le Outlook Email Integration client) et Oracle Notes Email Integration On Demand (le Notes Email Integration client) sont des modules qui vous permettent d'ajouter des e-mails depuis Microsoft Outlook et Lotus Notes Oracle CRM On Demand. Ces e-mails deviennent un historique de toutes les interactions de votre compte et sont disponibles pour toute l'équipe des ventes.

Lorsque vous ajoutez des e-mails dans l'application (que ce soit des e-mails déjà reçus ou des e-mails sortants), vous pouvez :

- ajouter un e-mail en tant qu'enregistrement de tâche (activité terminée) lié à des enregistrements Compte, Interlocuteur, Lead, Opportunité ou Assistance dans Oracle CRM On Demand ;
- ajouter les destinataires de l'e-mail en tant qu'interlocuteurs, leads, opportunités ou demandes d'assistance dans Oracle CRM On Demand ;
- créer des tâches de suivi ou des rendez-vous à partir des e-mails dans Oracle CRM On Demand ;
- mettre directement à jour les enregistrements d'Oracle CRM On Demand à partir d'Outlook ou de Notes, y compris les nouvelles adresses e-mail ;
- rechercher dans Oracle CRM On Demand des informations sur les destinataires (le Outlook Email Integration client uniquement).

Pour utiliser le Outlook Email Integration client ou le Notes Email Integration client, installez-le sur votre ordinateur portable ou de bureau.

REMARQUE : Pour utiliser le Outlook Email Integration client ou le Notes Email Integration client, vous devez disposer du droit d'accès à Outlook/Notes Email Integration dans votre rôle d'utilisateur.

Installation d'Oracle Outlook Email Integration On Demand

L'installation du Outlook Email Integration client suppose le téléchargement et l'exécution d'un programme d'installation faisant appel à un assistant InstallShield. Ce dernier crée un module d'extension Outlook qui ajoute les icônes ou étiquettes suivantes dans la barre d'outils d'Outlook :

- Add to CRM On Demand (Ajouter à CRM On Demand). S'affiche dans la barre d'outils Boîte de réception.
- Send & Add to CRM On Demand (Envoyer & ajouter à CRM On Demand). S'affiche dans la barre d'outils de la fenêtre Message.
- CRM On Demand Find (Recherche CRM On Demand). Cette icône s'affiche dans la barre d'outils de la fenêtre Message.

Avant de commencer l'installation du Outlook Email Integration client :

- Assurez-vous que votre ordinateur est doté de la configuration système requise définie pour Oracle Outlook Email Integration On Demand dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la vérification de la configuration système requise, reportez-vous à la rubrique [Utilisation d'autres applications](#) (page 709).
- Si vous utilisez Microsoft Outlook 2003, assurez-vous que Microsoft Word n'est pas sélectionné comme éditeur d'e-mail. Pour ce faire, cliquez sur Outils dans la barre de menus d'Outlook et sélectionnez Options. Dans l'onglet Format du courrier, décochez la case Utiliser Microsoft Word pour modifier des messages électroniques.

Pour installer le Outlook Email Integration client

- 1 Quittez Microsoft Outlook et fermez toutes ses fenêtres.
- 2 Connectez-vous à Oracle CRM On Demand.
- 3 En haut de n'importe quelle page, cliquez sur le lien Ma configuration.
- 4 Dans la page Infos personnelles – Page d'accueil, cliquez sur le lien Données et outils d'intégration.
- 5 Dans la page Données et outils d'intégration, cliquez sur le lien Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6 Dans la page Oracle Outlook Email Integration On Demand, lisez les informations puis cliquez sur le lien Télécharger Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7 Dans la deuxième page Oracle Outlook Email Integration On Demand, lisez les informations supplémentaires et cliquez sur le lien Télécharger Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8 Dans la fenêtre, vous pouvez :
 - Cliquer sur Enregistrer pour copier le fichier Oracle_OEI_OnDemand.exe sur votre disque dur pour pouvoir effectuer une installation hors ligne. (Recommandé)
 - Cliquer sur Exécuter pour commencer l'installation. Vous devez rester connecté à Internet pour poursuivre l'installation.
- 9 Suivez les instructions à l'écran pour effectuer l'installation.

Installation de Oracle Notes Email Integration On Demand

L'intégration de Lotus Notes Email à Oracle CRM On Demand est un processus en deux étapes :

- Modification du modèle Lotus Notes
- Installation du Notes Email Integration client sur l'ordinateur de l'utilisateur

Modification du modèle Lotus Notes

Le modèle Lotus Notes est modifié au niveau du groupe par l'administrateur Lotus Notes afin de rendre visibles les éléments de code et d'interface utilisateur nécessaires qui fournissent l'interface avec le Notes Email Integration client.

La procédure suivante explique comment télécharger les fichiers Oracle Notes Email Integration On Demand.

Pour télécharger les fichiers Oracle Notes Email Integration On Demand

- 1 Cliquez sur le lien Formation et Support dans la partie supérieure droite de n'importe quelle page et connectez-vous à My Oracle Support.

Si vous disposez déjà d'un compte Oracle.com, vous pouvez vous connecter à My Oracle Support sans vous enregistrer. Sinon, vous devez vous enregistrer en tant que nouvel utilisateur.
- 2 Dans la page My Oracle Support, cliquez sur le lien Downloads, puis sur le lien permettant de télécharger les fichiers Oracle Notes Email Integration On Demand pour la version appropriée d'Oracle CRM On Demand.

Installation du Notes Email Integration Client

Pour installer le Notes Email Integration client, vous exécutez un programme d'installation faisant appel à un assistant InstallShield. Cet assistant installe et enregistre le Notes Email Integration client qui ajoute les boutons suivants dans les vues de dossier et de mémo de Lotus Notes :

- Ajouter à Oracle CRM On Demand. Ce bouton s'affiche dans les vues de dossier Boîte de réception et Éléments envoyés.
- Envoyer & ajouter à Oracle CRM On Demand. Ce bouton s'affiche dans les vues de nouveau mémo et de mémo de réponse.

Avant de commencer l'installation du Notes Email Integration client :

- Notes Email Integration client utilise un serveur de routage pour extraire de manière dynamique l'URL de l'instance d'un utilisateur. Vérifiez qu'un routeur est configuré pour fonctionner avec votre installation de Notes Email Integration client. Pour plus d'informations, contactez le support clientèle.
- Vérifiez auprès de l'administrateur Oracle CRM On Demand que le Notes Email Integration client a été activé dans votre société. L'administrateur Lotus Notes de votre société doit apporter des modifications au modèle de groupe Lotus Notes de votre société pour activer et permettre le bon fonctionnement du Notes Email Integration client.

ATTENTION : N'essayez pas d'installer le Notes Email Integration client tant que vous n'êtes pas certain qu'il a été activé dans votre société. Vous risqueriez sinon de devoir le désinstaller, puis le réinstaller pour permettre son fonctionnement.

- Pour télécharger le module d'installation du Notes Email Integration client, cliquez sur le lien Formation et Support situé dans l'angle supérieur droit de n'importe quelle page pour ouvrir la page Training and Support Center. Ensuite, cliquez sur le lien Knowledge and Training, puis connectez-vous à My Oracle Support. Sur la page My Oracle Support, cliquez sur le lien Downloads, puis téléchargez le module d'installation.
- Assurez-vous que votre ordinateur est doté de la configuration système requise définie pour Oracle Notes Email Integration On Demand dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la vérification de la configuration système requise, reportez-vous à la rubrique [Utilisation d'autres applications](#) (page 709).

Pour installer le Notes Email Integration client

- 1 Quittez Lotus Notes et fermez toutes ses fenêtres.
- 2 Procurez-vous le programme d'installation du Notes Email Integration client auprès de l'administrateur Oracle CRM On Demand, puis enregistrez-le sur votre bureau.
- 3 Depuis votre bureau, exécutez le fichier d'installation, puis suivez les instructions d'installation.

Désinstallation d'Oracle Outlook Email Integration On Demand ou d'Oracle Notes Email Integration On Demand

Vous pouvez désinstaller Oracle Outlook Email Integration On Demand ou Oracle Notes Email Integration On Demand à tout moment à l'aide de la fonctionnalité Ajout/Suppression de programmes de Microsoft Windows.

Ajout d'informations sur un e-mail dans Oracle CRM On Demand

Lorsque vous ajoutez un e-mail à Oracle CRM On Demand, la taille de fichier combinée de l'e-mail et de la pièce jointe ne peut pas dépasser 5 mégaoctets (Mo). Oracle Outlook Email Integration On Demand et Oracle Notes Email Integration On Demand ne prennent pas en charge les fichiers compressés comme pièces jointes, par exemple, .zip, .rar, .7z, .cab, etc.

REMARQUE : Lorsque vous ouvrez ou créez des e-mails dans Outlook 2007, des boutons CRM On Demand apparaissent sur le ruban dans le groupe CRM On Demand, dans l'onglet Message.

Pour ajouter des informations sur un e-mail

- 1 Mettez en surbrillance ou ouvrez l'e-mail que vous voulez ajouter dans Oracle CRM On Demand.
- 2 Dans Microsoft Outlook, cliquez sur Add to CRM On Demand (Ajouter à CRM On Demand). Dans Lotus Notes, cliquez sur Add to Oracle (Ajouter à Oracle).
- 3 Dans la fenêtre de connexion, entrez l'adresse e-mail et le mot de passe que vous utilisez normalement pour accéder à Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : Vous ne devez vous connecter qu'une seule fois pour chaque session Outlook ou Notes ; vous n'avez pas à vous reconnecter tant que vous ne fermez pas Outlook ou Notes. Les données envoyées vers ou depuis Oracle CRM On Demand depuis le Outlook Email Integration client ou le Notes Email Integration client sont toujours cryptées pour des raisons de sécurité.

- 4 Pour lier automatiquement les e-mails de cette session avec les noms d'interlocuteurs dans les champs A, Copie et De, sélectionnez Oui pour Association automatique.

Lorsque vous utilisez Association automatique, l'application recherche les e-mails dans Oracle CRM On Demand et ajoute automatiquement l'e-mail en tant que tâche terminée. Si l'application ne trouve aucune correspondance, une fenêtre s'ouvre, vous permettant d'effectuer manuellement la recherche et de lier l'e-mail aux enregistrements.

- 5 Cliquez sur le bouton Connexion.

L'application recherche les enregistrements dans Oracle CRM On Demand et affiche les résultats dans la fenêtre Create a Task (Créer une tâche), comme décrit dans le tableau ci-dessous.

Cette zone	contient ces enregistrements
Enregistrements sélectionnés	<p>Initialement, cette zone affiche les enregistrements Interlocuteur dont les adresses e-mail dans Oracle CRM On Demand correspondent exactement à celles des champs A, Copie et De dans les e-mails.</p> <p>Vous pouvez déplacer des enregistrements d'autres zones de cette fenêtre vers Enregistrements sélectionnés. Lorsque vous cliquez sur Enregistrer dans cette fenêtre, l'application sauvegarde l'e-mail dans tous les enregistrements de cette zone et dans les enregistrements Compte qui leurs sont liés.</p> <p>REMARQUE : Un enregistrement de compte doit être lié à un interlocuteur pour que l'e-mail puisse être sauvegardé.</p>
Destinataires de l'e-mail non trouvés	Cette zone affiche les noms apparaissant dans les champs A ou Copie de l'e-mail et qui n'ont aucune correspondance avec les interlocuteurs existants dans Oracle CRM On Demand.
Enregistrements connexes	Cette zone affiche les enregistrements d'Oracle CRM On Demand liés aux enregistrements Interlocuteur correspondant aux destinataires de l'e-mail, par exemple, Opportunités.

- 6 Dans la fenêtre Créer une tâche, vous pouvez :

Pour	Effectuez cette procédure
Ajouter des tâches de suivi ou des rendez-vous dans Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> 1 Dans la zone Options après enregistrement, cochez la case Créer une nouvelle tâche ou Créer un nouveau rendez-vous. 2 Cliquez sur Enregistrer. 3 Dans le formulaire Nouvelle tâche ou Nouveau rendez-vous, mettez à jour les informations et sauvegardez l'enregistrement.

Ajouter une nouvelle opportunité ou une demande d'assistance liée au destinataire de l'e-mail	<ol style="list-style-type: none"> 1 Dans la zone Enregistrements sélectionnés, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom du destinataire de l'e-mail. 2 Sélectionnez Ajouter une nouvelle opportunité à On Demand ou Ajouter une nouvelle demande d'assistance à On Demand. 3 Mettez à jour les informations dans le formulaire Nouvelle opportunité ou Nouvelle demande d'assistance. 4 Cliquez sur Enregistrer.
Ajouter le destinataire de l'e-mail en tant qu'interlocuteur ou lead	<ol style="list-style-type: none"> 1 Dans la zone Destinataires de l'e-mail non trouvés, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom du destinataire de l'e-mail. 2 Sélectionnez Ajouter à On Demand (pour un nouvel enregistrement Interlocuteur) ou Ajouter un nouveau lead à On Demand (pour un nouvel enregistrement Lead). 3 Mettez à jour les informations dans le formulaire Nouvel interlocuteur ou Nouveau lead. 4 Cliquez sur Enregistrer. Le nom du destinataire de l'e-mail est déplacé dans la zone Enregistrements sélectionnés de la fenêtre.
Ajouter cet e-mail en tant que tâche terminée	<ol style="list-style-type: none"> 1 Assurez-vous qu'un enregistrement s'affiche dans la zone Enregistrements sélectionnés. 2 Cliquez sur Enregistrer. L'e-mail est sauvegardé en tant que tâche terminée liée à chacun des enregistrements de la zone Enregistrements sélectionnés, ainsi qu'à tous les comptes liés à ces enregistrements. Les valeurs par défaut affichées dans Détails de l'activité sont utilisées, sauf si vous les mettez à jour.
Lier cet e-mail à un autre enregistrement	<ol style="list-style-type: none"> 1 Dans la fenêtre Créer une tâche, cliquez deux fois sur les enregistrements pour les déplacer vers la zone Enregistrements

	<p>sélectionnés.</p> <p>2 (Facultatif) Mettez à jour les paramètres par défaut dans la zone Détails de l'activité.</p> <p>3 Cliquez sur Enregistrer.</p> <p>Cet e-mail est sauvegardé en tant que tâche liée aux enregistrements sélectionnés avec les valeurs affichées dans la zone Détails de l'activité.</p>
Supprimer l'enregistrement de la zone Enregistrements sélectionnés	<p>■ Cliquez deux fois sur l'enregistrement. L'enregistrement est déplacé dans la partie gauche de la fenêtre et il ne sera donc pas lié à cet e-mail.</p>
Rechercher des interlocuteurs, comptes, opportunités, leads ou demandes d'assistance supplémentaires dans Oracle CRM On Demand	<p>1 Dans la liste déroulante Rechercher, sélectionnez le type d'enregistrement.</p> <p>2 Entrez le nom que vous voulez rechercher.</p> <p>3 Cliquez sur Soumettre.</p> <p>Les enregistrements correspondant au nom s'affichent dans la zone Résultats de la recherche.</p>
Mettre à jour un enregistrement	<p>1 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'enregistrement.</p> <p>2 Sélectionnez Modifier.</p> <p>3 Mettez à jour les informations dans le formulaire Modifier.</p> <p>4 Cliquez sur Enregistrer.</p>
Mettre à jour une adresse e-mail dans Oracle CRM On Demand à partir de cet e-mail	<p>1 Dans la zone Résultats de la recherche, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'enregistrement.</p> <p>2 Sélectionnez Associer une adresse e-mail.</p> <p>3 Dans la fenêtre Associer un interlocuteur à un destinataire, sélectionnez l'adresse e-mail mise à jour dans la liste déroulante.</p> <p>4 Cliquez sur Enregistrer.</p> <p>La nouvelle adresse e-mail s'affiche dans l'enregistrement Interlocuteur.</p>

Voir les informations de l'enregistrement, comme le nom de l'enregistrement, l'adresse e-mail et les noms des enregistrements liés

■ Déplacez la souris sur l'enregistrement et ne la bougez plus jusqu'à ce que la bulle d'aide affiche les informations.

Pour envoyer un e-mail et ajouter un e-mail dans Oracle CRM On Demand

- 1** Dans Microsoft Outlook, cliquez sur Nouveau dans la barre d'outils. Dans Lotus Notes, cliquez sur le bouton de nouveau mémo ou de réponse.
- 2** (Facultatif) Ajoutez les destinataires de l'e-mail à partir des enregistrements Interlocuteur d'Oracle CRM On Demand :
 - a** Dans la fenêtre Message, entrez un nom dans le champ CRM On Demand Find (Recherche CRM On Demand).
 - b** Appuyez sur Entrée.
Une fenêtre affiche les interlocuteurs trouvés dans Oracle CRM On Demand.
 - c** Sélectionnez une des options suivantes : A, Copie ou Copie masquée.
 - d** Cliquez sur Sélectionner.
- 3** Entrez les informations supplémentaires comme vous le feriez normalement pour envoyer un e-mail.
- 4** Dans Microsoft Outlook, cliquez sur Send & Add to CRM On Demand (Envoyer & Ajouter à CRM On Demand). Dans Lotus Notes, cliquez sur Send & Add to Oracle (Envoyer & Ajouter à Oracle).
Lorsque vous cliquez sur Enregistrer, l'e-mail est envoyé aux destinataires que vous avez sélectionnés et est sauvegardé suivant les informations de la fenêtre Créer une tâche.

Utilisation d'Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office se compose des fichiers modèle téléchargeables suivants :

- Mail Merge for Word
- Reports and Analysis for Excel
- Segmentation Wizard (Assistant de segmentation)

Ces fichiers modèle insèrent des barres d'outils spéciales dans Microsoft Word et Microsoft Excel. Ces barres d'outils vous permettent de manipuler des données Oracle CRM On Demand dans ces deux logiciels, afin de créer des courriers directs, des courriers groupés, des rapports actualisables hors ligne, ainsi que des listes d'interlocuteurs (appelées segments) à utiliser dans le cadre de campagnes marketing.

Les sections suivantes décrivent l'utilisation des modèles Oracle CRM On Demand Integration for Office :

- [Utilisation de Mail Merge for Word](#) (page 747). Décrit la barre d'outils On Demand Integration de Microsoft Word, indique comment ouvrir correctement des modèles Mail Merge for Word et comment créer un courrier direct ou groupé dans Microsoft Word à partir de données Oracle CRM On Demand.
- [Utilisation de Reports and Analysis for Excel](#) (page 752). Décrit la barre d'outils On Demand Integration pour Excel, donne des informations générales sur la création de rapports à l'aide de Reports and Analysis for Excel et décrit comment exécuter des rapports existants et créer des rapports à l'aide du modèle Reports and Analysis for Excel.
- [Utilisation de Segmentation Wizard](#) (page 756) Décrit la barre d'outils Target Builder dans Microsoft Excel, fournit des informations générales sur les types de segment et décrit la création, le chargement et l'exportation de segments.

REMARQUE : Pour que vous puissiez utiliser Oracle CRM On Demand Integration for Office, votre administrateur doit avoir activé les services Web dans Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : Les réseaux qui font appel à des proxies authentifiés ne sont pas pris en charge.

Utilisation de Mail Merge for Word

Avec Mail Merge for Word, vous pouvez télécharger vos données Oracle CRM On Demand dans Microsoft Word pour créer des publipostages ou des envois d'e-mails groupés. Vous devez au préalable configurer vos modèles Mail Merge for Word.

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les procédures pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Téléchargement du modèle Mail Merge for Word](#) (page 748)
- [Création de modèles Mail Merge for Word](#) (page 749)
- [Création de publipostages directs ou d'e-mails globaux avec Mail Merge for Word](#) (page 750)

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Mail Merge for Word](#) (page 747)

A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Mail Merge for Word

Mail Merge for Word contient la barre d'outils On Demand Integration qui permet de créer des publipostages avec des données Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : Si vous utilisez Microsoft Office 2007, la barre d'outils On Demand Integration est disponible dans l'onglet Add-Ins (Compléments). Cliquez sur cet onglet pour afficher toutes les options On Demand Integration.

Le tableau suivant décrit les options disponibles dans la barre d'outils On Demand Integration de Mail Merge for Word.

Options de la barre d'outils	Description
1. Get On Demand Data (Importer des données On Demand)	Permet de se connecter à Oracle CRM On Demand et de télécharger des données dans Microsoft Word. Les options possibles sont les suivantes : Interlocuteurs, Leads, Comptes, Opportunités, Demandes d'assistance et Utiliser une liste enregistrée. La sélection de l'option Use Saved List (Utiliser une liste enregistrée) vous permet de choisir une source de données existante stockée sur votre machine en tant que liste.
2. Refine Recipients (Affiner les destinataires)	Vous permet de choisir parmi les données téléchargées les destinataires avec lesquels vous souhaitez communiquer.
3. Refine Message (Affiner le message)	Contient les options suivantes : <ul style="list-style-type: none">■ AutoText. (Texte auto.) Permet d'insérer des champs prédéterminés dans le message. Par exemple, vous pouvez insérer une ligne de fin dans chaque message à l'aide de cette option.■ Insert Oracle Field (Insérer un champ Oracle). Permet d'insérer des champs de l'enregistrement Oracle CRM On Demand dans le message. Par exemple, vous pouvez choisir d'insérer Full_Name dans la formule de salutation de chaque message.
4. Preview (Aperçu)	Permet d'afficher un aperçu de chaque message. Vous pouvez utiliser les flèches pour faire défiler les messages.
5. Print or Send Message (Imprimer ou envoyer le message)	Vous permet de fusionner les données dans le modèle et de l'envoyer, de le fusionner vers un document Word à part ou vers des messages e-mail adressés individuellement, puis de les envoyer.
6. Log as On Demand Activity (Consigner en tant qu'activité On Demand)	Permet de créer une activité dans Oracle CRM On Demand en tant qu'enregistrement de la correspondance. Cette activité unique est associée à chacun des destinataires du message. Le texte du modèle envoyé est automatiquement inséré dans la description de cette activité.

Téléchargement du modèle Mail Merge for Word

Le modèle Mail Merge for Word ajoute la barre d'outils On Demand Integration dans Microsoft Word. La procédure suivante explique comment télécharger ce modèle.

Pour télécharger le modèle Mail Merge for Word

- 1 Cliquez sur le lien Formation et Support en haut d'Oracle CRM On Demand et connectez-vous à My Oracle Support.

Si vous disposez déjà d'un compte Oracle.com, vous pouvez vous connecter à My Oracle Support sans vous enregistrer. Sinon, vous devez vous enregistrer en tant que nouvel utilisateur.

- 2 Dans la page My Oracle Support Knowledge, cliquez sur le lien Downloads, puis sur le lien permettant de télécharger le modèle Mail Merge for Word d'Oracle.
- 3 Suivez les instructions fournies dans la page Web pour télécharger le modèle.

Création de modèles Mail Merge for Word

La barre d'outils Mail Merge for Word (barre d'outils On Demand Integration) est jointe à chaque fichier modèle. La procédure suivante explique comment créer un modèle Mail Merge for Word à l'aide de la barre d'outils On Demand Integration. L'utilisation de cette dernière pour créer des modèles Mail Merge for Word assure que vos données Oracle CRM On Demand prendront en charge la personnalisation que vous incorporez dans le modèle.

A propos de l'ouverture des modèles Mail Merge for Word

Pour garantir que Mail Merge for Word soit joint à tous les modèles que vous créez ou modifiez, vous devez toujours ouvrir le fichier modèle d'origine. Assurez-vous que vous avez ouvert ce dernier en vérifiant la barre de titre. Le titre du document doit avoir une extension .dot.

REMARQUE : Ne double-cliquez pas sur le fichier pour l'ouvrir. Un double clic ouvre un nouveau document Word basé sur le fichier modèle. Si vous enregistrez des modifications dans ce mode, vous enregistrez un document Word normal qui n'est pas associé à la barre d'outils On Demand Integration jointe.

Pour créer ou modifier des modèles Mail Merge for Word

- 1 Double-cliquez sur le modèle Mail Merge for Word que vous avez téléchargé et enregistré en local et sélectionnez Ouvrir.
Le fichier s'ouvre dans Word.
- 2 Créez une correspondance classique à l'aide de la barre d'outils On Demand Integration et des fonctionnalités de Word.
Vous pouvez affiner des destinataires, insérer des champs Oracle CRM On Demand, afficher un aperçu, etc. Pour plus de détails sur la manière de créer une correspondance à l'aide de la barre d'outils, reportez-vous à la rubrique [Création de publipostages directs ou d'envois d'e-mails groupés avec Mail Merge for Word](#) (voir "[Création de publipostages directs ou d'e-mails globaux avec Mail Merge for Word](#)" page 750).
- 3 Avant d'enregistrer le modèle, annulez la liaison entre la source de données et le modèle, comme suit :
 - a Cliquez sur le bouton Document principal - Config dans la barre d'outils de Microsoft Word Mail Merge.
 - b Dans la fenêtre Type de document principal, sélectionnez le bouton radio Document Word normal.

REMARQUE : Si la barre d'outils Fusion et publipostage de Microsoft Word n'est pas visible, accédez à celle-ci en cliquant sur Affichage, Barre d'outils, puis Fusion et publipostage dans la barre de menus Word. Si vous utilisez Microsoft Office 2007, cliquez sur l'onglet Mailings (Publipostage), puis sur Start Mail Merge (Démarrer la fusion et le publipostage).

ATTENTION : Si vous enregistrez et publiez un modèle avant de déconnecter la source de données, le fichier tente de se connecter à une source de données sur la machine locale lorsqu'il est utilisé.

4 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Si vous enregistrez un nouveau modèle, sélectionnez Fichier, puis Enregistrer sous.
- Si vous enregistrez des modifications apportées à un modèle existant, sélectionnez Fichier, puis Enregistrer.

Création de publipostages directs ou d'e-mails globaux avec Mail Merge for Word

Avec Mail Merge for Word, vous pouvez télécharger des données Oracle CRM On Demand et les fusionner avec un document Word. La procédure suivante utilise Interlocuteurs comme exemple, mais vous pouvez également créer des publipostages avec des données Oracle CRM On Demand provenant de Leads, Comptes, Opportunités et Demandes d'assistance ou avec une liste de destinataires enregistrée localement.

REMARQUE : Le nombre maximum d'enregistrements téléchargeables est de 4000.

Pour créer un publipostage direct ou des e-mails en masse à l'aide de Mail Merge for Word

- 1 Ouvrez le fichier modèle Word que vous souhaitez utiliser pour le publipostage direct.
- 2 Dans la barre d'outils On Demand Integration, cliquez sur Get On Demand Data (Importer des données On Demand), puis sur Interlocuteurs.
- 3 Dans la boîte de dialogue de connexion d'Oracle On Demand, renseignez les champs appropriés et cliquez sur Connexion pour vous connecter à Oracle CRM On Demand.
- 4 Dans la boîte de dialogue Définir une liste, effectuez les opérations suivantes :
 - a Dans l'onglet Filtres, définissez les critères pour les données que vous souhaitez télécharger vers Word.
Pour plus d'informations sur la création des filtres, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes](#) (page 77).
 - b Dans l'onglet Champs, sélectionnez les champs d'information spécifiques à télécharger. 40 champs au maximum peuvent être sélectionnés.
Le système analyse le modèle actif et sélectionne automatiquement chacun des champs nécessaires. Vous pouvez sélectionner des champs supplémentaires à insérer dans le modèle pour personnaliser davantage la communication.

REMARQUE : Vous devriez également sélectionner des champs d'information supplémentaires qui peuvent être nécessaires à l'envoi de la communication. Par exemple, si vous décidez d'envoyer des e-mails groupés, vous devez inclure l'adresse e-mail dans le fichier des destinataires.

c Cliquez sur OK.

5 Dans la page Enregistrer la liste, effectuez l'une des opérations suivantes :

- a Pour enregistrer la liste localement pour une utilisation ultérieure, cliquez sur Oui. Dans la boîte de dialogue Enregistrer sous, renseignez les champs appropriés, puis cliquez sur Enregistrer.
- b Si vous décidez d'utiliser la liste une seule fois, cliquez sur Non, puis sur OK. Cette option enregistre automatiquement la liste des destinataires dans un fichier temporaire qui sera supprimé après utilisation.

6 Dans la boîte de dialogue Mail Merge Recipients (Fusion et publipostage : Destinataires), vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Décochez les cases pour supprimer des destinataires de cette correspondance.
- Cochez les cases pour inclure des destinataires à cette correspondance.

Lorsque la modification des destinataires est terminée, cliquez sur OK.

REMARQUE : Vous pouvez rouvrir la boîte de dialogue Mail Merge Recipients (Fusion et publipostage : Destinataires) en cliquant sur Refine Recipients (Affiner les destinataires) dans la barre d'outils On Demand Integration.

7 Cliquez sur Refine Message (Affiner le message) pour insérer des champs Oracle CRM On Demand ou du texte automatique dans le document Word. Pour plus d'informations sur le bouton Affiner le message, reportez-vous à la rubrique [Utilisation de Mail Merge for Word](#) (page 747).

8 Cliquez sur Aperçu et utilisez les boutons fléchés pour parcourir les messages et voir à quoi ils ressembleront une fois imprimés ou envoyés par e-mail.

Pour plus d'informations sur le bouton Preview (Aperçu), reportez-vous à la rubrique [A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Mail Merge for Word](#) (page 747).

9 Cliquez sur Imprimer ou Envoyer le message, puis effectuez l'une des opérations suivantes :

- a Pour envoyer un autre document Word, sélectionnez Fusionner vers le document.
- b Pour l'imprimer, sélectionnez Fusionner vers l'imprimante.
- c Pour le distribuer dans des e-mails en masse, sélectionnez Envoyer comme message.
- d Pour le distribuer dans des fax en masse, sélectionnez Envoyer comme fax.

REMARQUE : Pour distribuer de la correspondance dans un envoi de fax groupés, vous devez en premier lieu configurer Microsoft Office. Pour plus d'informations, recherchez le mot "télécopie" dans les fichiers d'aide de Microsoft Office.

- 10** (Facultatif) Cliquez sur Log as On Demand Activity (Consigner en tant qu'activité On Demand) pour créer une activité Oracle CRM On Demand unique qui sera associée à tous les interlocuteurs sélectionnés pour le publipostage. Le champ Description de l'activité est automatiquement alimenté par le texte du modèle. Dans la boîte de dialogue Tâches, renseignez les champs appropriés, puis cliquez sur Enregistrer.

Utilisation de Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel vous permet de télécharger des données Oracle CRM On Demand dans Microsoft Excel et de les utiliser pour créer des rapports. Cette section comprend les rubriques suivantes :

- [A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Reports and Analysis for Excel](#) (page 752)
- [A propos de la création de rapports avec Reports and Analysis for Excel](#) (page 752)
- [Téléchargement du modèle Reports and Analysis for Excel](#) (page 753)
- [Création de rapports à l'aide de Reports and Analysis for Excel](#) (page 754)

A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel comporte la barre d'outils On Demand Integration, qui vous permet de créer des rapports à l'aide de données Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : Si vous utilisez Office 2007, la barre d'outils On Demand Integration est disponible dans l'onglet Add-Ins (Compléments). Cliquez sur cet onglet pour afficher toutes les options On Demand Integration.

Le tableau suivant décrit la barre d'outils On Demand Integration de Reports and Analysis for Excel.

Options de la barre d'outils	Description
Configure On Demand Report (Configurer un rapport On Demand)	Vous permet de vous connecter à Oracle CRM On Demand et de télécharger des données vers Excel.
Refresh On Demand Report (Actualiser un rapport On Demand)	Met à jour les données que vous affichez dans Excel avec les données les plus récentes disponibles dans Oracle CRM On Demand.

A propos de la création de rapports avec Reports and Analysis for Excel

A l'aide de Reports and Analysis for Excel, vous pouvez télécharger des données d'Oracle CRM On Demand et les manipuler dans Microsoft Excel. Lorsque vous cliquez sur Configure On Demand Report (Configurer un

rapport On Demand) dans la barre d'outils On Demand Integration de Reports and Analysis for Excel, la boîte de dialogue Configure Reports (Configurer les rapports) apparaît. À l'aide de cette boîte de dialogue, vous pouvez créer des rapports, et modifier ou supprimer des rapports existants. Le tableau suivant décrit les options disponibles dans cette boîte de dialogue.

Bouton	Commentaires
Modification de rapport	Cliquez pour modifier les paramètres du filtre et les champs inclus dans le rapport sélectionné.
Nouveau rapport	Cliquez pour créer un rapport personnalisé pour le type d'enregistrement sélectionné. Vous pouvez définir des critères de filtre sur chacun des champs standard et des champs personnalisés pour ce type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la définition de critères de filtre dans des listes, reportez-vous à la rubrique Utilisation des listes (page 77).
Suppression de rapport	Cliquez pour supprimer un rapport dans le classeur Excel.
Exécution de rapport	Cliquez pour exécuter le rapport actuellement sélectionné. Après son exécution, le rapport est ajouté comme nouvelle feuille de calcul au classeur.
Quitter	Cliquez pour quitter la boîte de dialogue de configuration de rapports.

Téléchargement du modèle Reports and Analysis for Excel

Le modèle Reports and Analysis for Excel ajoute la barre d'outils Oracle CRM On Demand Integration dans Microsoft Excel. La procédure suivante explique comment télécharger ce modèle.

Pour télécharger le modèle Reports and Analysis for Excel

- 1 Cliquez sur le lien Formation et Support en haut d'Oracle CRM On Demand.
- 2 Cliquez sur l'onglet Support.
- 3 Cliquez sur My Oracle Support Login.
- 4 Cliquez sur Connexion puis entrez vos informations d'identification.
- 5 Dans le champ Rechercher dans la base de connaissances, entrez 433624.1 et lancez la recherche.
- 6 Cliquez sur le lien du modèle Reports and Analysis for Excel.
- 7 Suivez les instructions indiquées sur la page Web pour télécharger le modèle (fichier ZIP).

- 8 Décompressez le fichier ZIP dans un répertoire local.

Création de rapports à l'aide de Reports and Analysis for Excel

Cette section comprend les rubriques suivantes :

- Exécution de rapports existants
- Création de rapports

Exécution de rapports existants

La procédure suivante décrit l'exécution d'un rapport existant à l'aide de Reports and Analysis for Excel. Elle comprend également une étape facultative concernant la modification de rapports existants. Une fois le rapport exécuté, vous pouvez utiliser les données dans votre classeur, pour construire des tableaux pivot, des graphiques pivot, des graphiques et calculer des valeurs de champs à partir d'informations contenues dans les feuilles de calcul du rapport.

REMARQUE : Lorsque vous ajoutez des tableaux et graphiques croisés dynamiques, des graphes et des diagrammes, vous devez les créer dans de nouvelles feuilles de calcul. Sinon, lorsque vous actualiserez vos rapports, ils pourront être remplacés.

Pour exécuter des rapports existants

- 1 Ouvrez le fichier modèle Excel.
- 2 Dans la barre d'outils On Demand Integration, cliquez sur Configurer On Demand Report (Configurer un rapport On Demand).
- 3 Dans la boîte de dialogue CRM On Demand - Sign-in (Connexion à CRM On Demand), renseignez les champs nécessaires et cliquez sur Sign In (Connexion) pour vous connecter à Oracle CRM On Demand.
- 4 Dans la liste déroulante Select Record Type (Sélectionner des types d'enregistrement) de la boîte de dialogue Configure Reports (Configurer les rapports), sélectionnez le type d'enregistrement souhaité pour le rapport. Les différents types disponibles sont Compte, Interlocuteur, Opportunité, Lead, Demande d'assistance et Solution.

Les rapports disponibles pour le type d'enregistrement sélectionné s'affichent dans la liste correspondante. Vous pouvez créer un rapport, modifier ou supprimer un rapport existant. Pour plus d'informations sur la boîte de dialogue Configure Reports (Configurer les rapports), reportez-vous à la rubrique [A propos de la création de rapports avec Reports and Analysis for Excel](#) (page 752). Pour plus d'informations sur la création de rapports, reportez-vous à la section Création de rapports de la présente rubrique.

- 5 Sélectionnez un rapport existant dans la liste Rapports disponibles.

- 6 (Facultatif) Cliquez sur le bouton Modifier le rapport pour modifier les paramètres de filtrage et les champs inclus dans le rapport sélectionné.
 - a Dans l'onglet Filtres de la boîte de dialogue Define Report (Définir le rapport), précisez les critères applicables aux données que vous souhaitez télécharger.
Pour plus d'informations sur la création des filtres, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes](#) (page 77).
 - b Dans l'onglet Fields (Champs), sélectionnez les champs à télécharger, puis cliquez sur OK.
REMARQUE : Vous pouvez inclure jusqu'à 100 champs dans chaque rapport.
- 7 Cliquez sur Exécuter le rapport.
Les données demandées sont insérées dans le classeur Excel sous la forme d'une nouvelle feuille de calcul dont l'étiquette prend le nom du rapport.
- 8 Cliquez sur Quitter dans la fenêtre Configurer les rapports pour commencer à modifier les données dans Excel.
- 9 Cliquez sur Refresh On Demand Report (Actualiser un rapport On Demand) pour mettre à jour les données en cours de modification dans Excel avec les données les plus récentes d'Oracle CRM On Demand.
REMARQUE : Lorsque vous cliquez sur ce bouton, chaque feuille de calcul de rapport du classeur est mise à jour avec les informations les plus récentes disponibles dans Oracle CRM On Demand.

Création de rapports

La procédure suivante décrit comment créer et exécuter un rapport à l'aide de Reports and Analysis for Excel.

Pour créer des rapports, procédez comme suit :

- 1 Ouvrez le fichier modèle Excel à utiliser pour la création du rapport.
- 2 Dans la barre d'outils On Demand Integration, cliquez sur Configure On Demand Report (Configurer un rapport On Demand).
- 3 Dans la boîte de dialogue CRM On Demand - Sign-in (Connexion à CRM On Demand), renseignez les champs nécessaires et cliquez sur Sign In (Connexion) pour vous connecter à Oracle CRM On Demand.
- 4 Dans la liste déroulante Select Record Type (Sélectionner des types d'enregistrement) de la boîte de dialogue Configure Reports (Configurer les rapports), sélectionnez le type d'enregistrement souhaité pour le rapport. Les différents types disponibles sont Compte, Interlocuteur, Lead, Opportunité, Demande d'assistance et Solution.
Les rapports disponibles pour le type d'enregistrement sélectionné apparaissent dans la liste Rapports disponibles.
- 5 Cliquez sur Nouveau rapport pour créer votre requête.

REMARQUE : Vous pourrez ainsi créer un rapport personnalisé pour un type d'enregistrement sélectionné. Vous pouvez définir des critères de filtre pour chaque champ, standard ou personnalisé, de ce type d'enregistrement.

- 6 Dans la boîte de dialogue Define Report (Définir le rapport), procédez comme suit :
 - a Dans l'onglet Filtres, définissez les critères pour les données que vous souhaitez télécharger.
Pour plus d'informations sur la création des filtres, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes](#) (page 77).
 - b Dans l'onglet Fields (Champs), sélectionnez les champs à télécharger, puis cliquez sur OK.
REMARQUE : Vous pouvez inclure jusqu'à 100 champs dans chaque rapport.
- 7 Dans la boîte de dialogue Save Reports (Enregistrer les rapports), saisissez un nom pour le rapport dans le champ Nom du rapport, puis cliquez sur Enregistrer.
- 8 Dans la boîte de dialogue Configure Reports (Configurer les rapports), sélectionnez le rapport que vous venez de créer, puis cliquez sur Run Report (Exécution de rapport).
Le rapport que vous avez créé apparaît sous la forme d'une feuille de calcul dans Excel dont l'étiquette prend le nom que vous avez spécifié.
- 9 Une fois tous les rapports souhaités créés, cliquez sur Quitter pour fermer la boîte de dialogue Configure Reports (Configurer les rapports) et utiliser les données dans le classeur Excel.
- 10 Cliquez sur Refresh On Demand Report (Actualiser un rapport On Demand) pour mettre à jour les données en cours de modification dans Excel avec les données les plus récentes d'Oracle CRM On Demand.
Lorsque vous cliquez sur Refresh On Demand Report (Actualiser le rapport On Demand), tous les rapports de votre classeur sont mis à jour.

Utilisation de Segmentation Wizard

Cet assistant permet de définir des segments d'interlocuteur en fonction des différents types d'enregistrement. Un segment est une liste d'interlocuteurs issue d'Oracle CRM On Demand. Cette section comprend les rubriques suivantes :

- [A propos de la barre d'outils Target Builder dans Segmentation Wizard](#) (page 757)
- [A propos de Segmentation Wizard](#) (page 757)
- [Téléchargement de Segmentation Wizard](#) (page 758)
- [Création de segments](#) (page 758)
- [Téléchargement de segments](#) (page 761)
- [Exportation de segments](#) (page 761)

A propos de la barre d'outils Target Builder dans Segmentation Wizard

Segmentation Wizard contient la barre d'outils Target Builder qui permet de créer des segments d'interlocuteur à partir de données d'Oracle CRM On Demand.

Le tableau suivant décrit la barre d'outils Target Builder dans Segmentation Wizard.

Options de la barre d'outils	Description
Manage Segments (Gérer les segments)	Permet de créer et de mettre à jour des segments à l'aide des données d'Oracle CRM On Demand et d'exporter les segments au format CSV.
Refresh Segment (Actualiser le segment)	Met à jour les données affichées dans Microsoft Excel à partir des données les plus récentes disponibles dans Oracle CRM On Demand.
Upload Segments (Télécharger les segments)	Télécharge la liste de segments de Segmentation Wizard vers Oracle CRM On Demand.

A propos de Segmentation Wizard

Vous pouvez utiliser Segmentation Wizard pour créer des segments d'interlocuteur (c'est-à-dire des listes d'interlocuteurs) à l'aide d'une combinaison de champs (compte, interlocuteur, opportunité et demande d'assistance) dans Oracle CRM On Demand. Les segments générés correspondent à des listes de clients multidimensionnelles permettant de cibler des campagnes.

Vous pouvez créer les types de segment suivants :

- **Segment dynamique.** Les segments dynamiques peuvent être actualisés à tout moment. Lorsque vous actualisez un segment dynamique, les filtres enregistrés avec le segment sont réappliqués aux enregistrements dans Oracle CRM On Demand et le segment est mis à jour pour inclure les nouveaux enregistrements. Le nouveau segment écrase le segment précédent.
- **Segment statique.** Les segments statiques correspondent à des clichés. Les segments statiques vous permettent également de sélectionner manuellement les interlocuteurs à inclure dans la liste. Vous ne pouvez pas actualiser un segment statique.
- **Segment externe.** Les segments externes sont basés sur des données d'un système ou d'une source externe. Segmentation Wizard recherche les enregistrements d'Oracle CRM On Demand qui correspondent aux données de la liste externe et renvoie les interlocuteurs liés.

En outre, Segmentation Wizard permet de :

- charger des segments en tant que destinataires de campagnes dans Oracle CRM On Demand ;
- exporter des segments au format CSV.

Scénario d'utilisation de Segmentation Wizard

Votre équipe marketing prévoit d'organiser un événement en Allemagne pour des dirigeants du secteur automobile. L'événement permettra aux dirigeants de votre société de tenter de conclure des opportunités actives majeures avant la fin du trimestre.

Pour créer un segment répondant à ce besoin, appliquez les filtres suivants :

- Fonction de l'interlocuteur principal défini sur PDG.
- Emplacement du compte défini sur Allemagne.
- Secteur d'activité défini sur Automobile.
- Phase de vente définie sur Opportunité de négociation.
- Le chiffre d'affaires est supérieur à 1 000 000 €.

Le segment obtenu est une liste d'interlocuteurs dans Oracle CRM On Demand qui correspond aux critères que vous avez définis.

Par exemple, pour être inclus dans la liste, l'enregistrement Interlocuteur (outre sa fonction de PDG) doit être lié aux enregistrements Compte et Opportunité qui respectent les critères de ces types d'enregistrement.

Téléchargement de Segmentation Wizard

Segmentation Wizard comprend la barre d'outils Target Builder qui permet de créer des segments d'interlocuteurs à partir de données d'Oracle CRM On Demand. La procédure suivante explique comment télécharger Segmentation Wizard (un fichier Excel).

Pour télécharger Segmentation Wizard

- 1** Cliquez sur le lien Formation et Support en haut d'Oracle CRM On Demand et connectez-vous à My Oracle Support.

Si vous disposez déjà d'un compte Oracle.com, vous pouvez vous connecter à My Oracle Support sans vous enregistrer. Sinon, vous devez vous enregistrer en tant que nouvel utilisateur avant de vous connecter.
- 2** Dans la page My Oracle Support , cliquez sur Downloads, puis sur Segmentation Wizard.
- 3** Suivez les instructions indiquées sur la page Web pour télécharger le modèle (fichier ZIP).
- 4** Décompressez le fichier ZIP dans un répertoire local.

Création de segments

Lorsque vous créez un segment, vous devez d'abord spécifier son type. Vous pouvez ensuite définir des filtres afin de paramétrer le segment, attribuer un nom au segment et le générer à partir d'enregistrements Oracle CRM On Demand.

La procédure suivante explique comment créer un segment.

Avant de commencer. Vérifiez que les valeurs de filtre saisies correspondent à celles des enregistrements que vous souhaitez inclure dans le segment. Pour plus d'informations sur les listes de filtrage dans Oracle CRM On Demand, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes](#) (page 77).

REMARQUE : Le Segmentation Wizard ne prend pas en charge les champs de listes à choix multiples.

Pour créer un segment

- 1 Ouvrez le modèle (fichier Excel) de Segmentation Wizard.
- 2 Dans la barre d'outils Target Builder, cliquez sur Manage Segments (Gérer les segments).
- 3 Si vous y êtes invité, sélectionnez les options permettant d'activer les macros.
- 4 Si vous y êtes invité, connectez-vous à l'aide de votre adresse e-mail et votre mot de passe Oracle CRM On Demand.
- 5 Dans la fenêtre Manage Segments (Gérer les segments), cliquez sur Nouveau.
- 6 Dans la fenêtre New Segment (Nouveau segment), sélectionnez le type de segment :
 - **Dynamic (Dynamique).** Permet d'enregistrer les critères du segment et d'actualiser celui-ci avec les dernières informations d'Oracle CRM On Demand.
 - **Static (Statique).** Permet de filtrer une liste d'interlocuteurs, afin de sélectionner ceux qui doivent être inclus dans le segment.
 - **External (Externe).** Permet d'utiliser une liste de données externe (fichier CSV externe) pour extraire une liste d'interlocuteurs d'Oracle CRM On Demand. Ce type de segment vous permet de baser les segments sur un fichier tiers que vous aurez acheté ou extrait d'autres systèmes de données internes.

Segmentation Wizard génère le segment en associant les enregistrements d'Oracle CRM On Demand à ceux du fichier CSV. Vous pouvez spécifier les champs à utiliser pour la correspondance.

- 7 (Segments de type Dynamique ou Statique uniquement) Définissez les filtres à appliquer aux différents types d'enregistrement dans la fenêtre Set Segment Filters (Définir des filtres de segment).

REMARQUE : Les valeurs de filtre des champs numériques doivent être saisies sans séparateur de millier et utiliser un point (.) comme signe décimal. Par exemple, entrez 1000.50 pour mille euros et cinquante centimes dans un champ de devise.

- a Cliquez sur l'onglet correspondant au type d'enregistrement pour le premier filtre.

Lors de la définition de filtres pour un type d'enregistrement, les interlocuteurs qui sont liés aux enregistrements répondant aux critères sont inclus dans le segment.
- b Sélectionnez le champ, la condition et la valeur de filtre afin de définir le premier filtre.
- c Répétez les étapes a et b pour chacun des filtres à définir pour ce segment.

d Cliquez sur Save Segment (Enregistrer le segment).

8 (Segments de type Externe uniquement) Procédez comme suit pour configurer le segment :

- a** Dans la fenêtre External List (Liste externe), spécifiez le type des enregistrements contenus dans la liste, puis indiquez si vous souhaitez appliquer des filtres d'interlocuteur supplémentaires.
- b** Dans la fenêtre Find External List (Sélectionner la liste externe), choisissez le fichier CSV.
- c** Dans la fenêtre External List (Liste externe), sélectionnez les champs que l'assistant de segmentation doit utiliser pour établir des correspondances entre les champs du fichier CSV et ceux d'Oracle CRM On Demand. Associez ensuite les champs du fichier CSV aux champs correspondants dans Oracle CRM On Demand et cliquez sur Enregistrer.

9 Dans la fenêtre Save Segment (Enregistrer le segment), attribuez un nom au segment, puis cliquez sur Save (Enregistrer).

Segmentation Wizard génère la liste des interlocuteurs qui répondent à tous les critères définis. Cette liste apparaît dans une nouvelle feuille de travail avec le même nom que le segment.

REMARQUE : Lorsque Segmentation Wizard génère le segment, il ne renvoie que les enregistrements auxquels vous avez accès dans Oracle CRM On Demand.

10 (Facultatif, segments de type Statique uniquement) Sélectionnez les interlocuteurs de votre choix dans la fenêtre List Members (Membres de la liste), puis cliquez sur Enregistrer.

La procédure suivante explique comment actualiser un segment dynamique.

REMARQUE : Lorsqu'un segment dynamique est actualisé, il est écrasé et ne peut pas être restauré.

Pour actualiser un segment dynamique

- 1** Ouvrez le modèle (fichier Excel) de Segmentation Wizard.
- 2** Dans la barre d'outils Target Builder, cliquez sur Refresh Segment (Actualiser le segment).
- 3** Dans la fenêtre Refresh Dynamic Segments (Actualiser les segments dynamiques), sélectionnez le segment de votre choix.
- 4** Cliquez sur Refresh (Actualiser).

La procédure suivante explique comment mettre à jour un segment dynamique ou statique.

Pour mettre à jour un segment dynamique ou statique

- 1** Ouvrez le modèle (fichier Excel) de Segmentation Wizard.
- 2** Dans la barre d'outils Target Builder, cliquez sur Manage Segments (Gérer les segments).
- 3** Sélectionnez le segment dynamique ou statique à mettre à jour.

- 4 Cliquez sur Modifier.
- 5 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour les segments statiques, sélectionnez ou désélectionnez les interlocuteurs de votre choix dans la fenêtre Select Segment Members (Sélectionner les membres du segment).
 - Pour les segments dynamiques, mettez à jour les filtres.
- 6 Cliquez sur Enregistrer.

Segmentation Wizard génère le segment à l'aide des nouveaux critères définis.

Téléchargement de segments

Vous pouvez télécharger les segments que vous créez dans Segmentation Wizard vers Oracle CRM On Demand. Lors du téléchargement d'un segment, Oracle CRM On Demand associe les interlocuteurs de la liste à une de ses campagnes. Ces interlocuteurs apparaissent dans la section Destinataires de la page Détails de la campagne.

La procédure suivante explique comment télécharger un segment vers Oracle CRM On Demand.

Avant de commencer. Dans Oracle CRM On Demand, créez la campagne à associer au segment.

Pour télécharger un segment

- 1 Ouvrez le modèle (fichier Excel) de Segmentation Wizard.
- 2 Dans la barre d'outils Target Builder, cliquez sur Upload Segments (Télécharger les segments).
- 3 Dans la fenêtre Upload Segments (Télécharger les segments) :
 - a Sélectionnez les segments de votre choix.
 - b Sélectionnez la campagne à associer aux segments.
 - c Sélectionnez le statut de livraison pour les destinataires en cours de téléchargement.

La valeur sélectionnée s'affiche dans la colonne Statut de la livraison de la section Destinataires de la page Détails de la campagne.
 - d Cliquez sur Télécharger.

REMARQUE : Vous pouvez télécharger au total 30 000 destinataires vers une campagne.

Exportation de segments

Vous pouvez exporter un segment en tant que fichier CSV, afin de le distribuer à des tiers. La procédure suivante explique comment exporter des segments.

Pour exporter un segment

- 1** Ouvrez le modèle (fichier Excel) de Segmentation Wizard.
- 2** Dans la barre d'outils Target Builder, cliquez sur Manage Segments (Gérer les segments).
- 3** Dans la fenêtre Manage Segments (Gérer les segments), sélectionnez le segment de votre choix, puis cliquez sur Export (Exporter).
- 4** Déplacez les champs que vous souhaitez inclure dans la zone Champs sélectionnés, organisez-les selon vos besoins, puis cliquez sur Exporter.
- 5** Dans la fenêtre Enregistrer sous, attribuez un nom au fichier, puis enregistrez-le à l'emplacement de votre choix.

14 Rapports

Utilisez la page d'accueil Rapports pour créer et afficher des rapports et des diagrammes sur les données de votre entreprise. La page d'accueil Rapports affiche un catalogue des rapports disponibles. Elle constitue un point de départ pour l'exécution, l'impression et l'enregistrement de rapports. Si votre rôle inclut le privilège de gérer des rapports personnalisés, vous pouvez aussi créer des rapports personnalisés à partir de cette page et les rendre disponibles pour les employés de votre société.

Utilisez le sélecteur de livre pour modifier votre visibilité en fonction des différents enregistrements ou des différents livres. Pour plus d'informations sur la visibilité en fonction des enregistrements et sur la nature des enregistrements qui vous sont accessibles, voir la rubrique [A propos de la visibilité sur les enregistrements d'analyses](#) (page 764).

REMARQUE : Les modifications apportées à votre Langue par défaut, votre Devise et votre Pays dans les pages Profil personnel ne sont pas répercutées dans les rapports et analyses tant que vous ne vous êtes pas déconnecté et connecté à nouveau. De plus, selon la langue par défaut de la société, vous pouvez voir certains éléments des rapports dans une langue différente de la langue par défaut. Même si toute modification apportée à votre fuseau horaire ne se reflète pas dans les rapports, un jeu de valeurs différent est initialisé pour les variables de la session en fonction de la valeur du fuseau horaire lorsque vous vous connectez la fois d'après.

Remarque destinée aux nouveaux utilisateurs : La mise à jour de certains rapports s'effectue la nuit, par conséquent, il se peut que les données des rapports ne soient pas visibles pendant les premières 24 heures qui suivent l'inscription. Par exemple, les rapports Efficacité des ventes ne contiennent pas de données avant la fin de cette période initiale.

Il existe deux types de rapports :

- **Rapports personnalisés.** Ces rapports sont créés par vous ou par vos collègues. Ils sont disponibles dans la section Rapports et analyses personnalisables de la page Rapports - Page d'accueil. Vous pouvez accéder aux rapports que vous avez créés en utilisant le lien Mon analyse. Vous pouvez accéder aux rapports partagés que vous avez créés avec vos collègues en utilisant le lien Analyse personnalisée partagée. Pour plus d'informations sur l'accès aux rapports personnalisés existants, voir la rubrique [Définition de dossiers de rapports](#) (page 778). Pour créer votre rapport personnalisé, cliquez sur le lien les analyses. Pour plus d'informations sur la création de votre rapport personnalisé, voir la rubrique [Démarrage des réponses \(rapports personnalisés\)](#) (voir "[Prise en main des réponses \(rapports personnalisés\)](#)" page 790).
- **Rapports prédéfinis.** Les rapports prédéfinis sont fournis avec Oracle CRM On Demand. Ils sont disponibles dans les sections Listes rapides, Analyse du pipeline, Efficacité des ventes, Clients, Assistance et Efficacité marketing de la page Rapports - Page d'accueil. Vous pouvez modifier ou supprimer les rapports prédéfinis. Toutefois, vous pouvez ouvrir, modifier et enregistrer ces rapports sous des noms différents. Vous pouvez également les utiliser pour créer des rapports personnalisés. Pour plus d'informations sur les rapports prédéfinis, voir la rubrique [A propos des rapports prédéfinis](#) (voir "[À propos des rapports prédéfinis](#)" page 771).

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

[A propos de la visibilité sur les enregistrements d'analyses](#) (page 764)

[A propos des rapports prédéfinis](#) (voir "[À propos des rapports prédéfinis](#)" page 771)

[A propos du calendrier fiscal personnalisé dans Oracle CRM On Demand Answers](#) (page 776)

[Gestion de rapports](#) (page 777)

[Prise en main des réponses \(rapports personnalisés\)](#) (page 790)

[A propos des limites dans les rapports](#) (page 791)

[Tableaux de bord](#) (page 1073)

[Optimisation des performances](#) (page 1066)

A propos de la visibilité sur les enregistrements d'analyses

Il existe plusieurs paramètres de la visibilité du contrôle d'analyse. Ils sont appliqués dans l'ordre suivant :

- 1 Paramètre Accéder à toutes les données dans les analyses (dans les privilèges associés au rôle)
- 2 Paramètre Domaines des rapports dans le profil utilisateur
- 3 Paramètre Domaines historiques dans le profil utilisateur
- 4 Livres et Sélecteur de livre
- 5 Délégation d'utilisateurs
- 6 Paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle (dans les profils de société et utilisateur)

Un administrateur de société utilisant ces paramètres peut contrôler l'affichage des enregistrements sur les rapports que vous exécutez. Par exemple, un responsable peut consulter les opportunités individuelles des responsables et celles des employés qui dépendent hiérarchiquement de ce responsable. En revanche, les paramètres d'un commercial limitent les opportunités à celles appartenant au commercial uniquement.

Paramètre Accéder à toutes les données dans les analyses

Les utilisateurs titulaires du privilège Accéder à toutes les données dans les analyses ont la possibilité de consulter toutes les données de l'organisation entière, notamment les enregistrements marqués comme étant privés. Ce privilège est généralement accordé à l'administrateur de la société et remplace n'importe quel paramètre de visibilité des analyses.

Si le rôle d'utilisateur ne comprend pas le privilège Accéder à toutes les données dans les analyses, le paramètre de visibilité des analyses spécifié dans le profil de la société ou de l'utilisateur détermine les données pouvant être consultées dans les rapports.

Paramètre Domaine des rapports

Ce paramètre est généralement utilisé pour tous les utilisateurs de l'organisation qui ne sont pas administrateurs. Il est disponible pour les deux profils, celui de la société et de l'utilisateur. Si ce paramètre n'est pas défini pour le profil utilisateur, alors le paramètre du profil de la société s'applique. Le paramètre Domaine des rapports comporte les valeurs suivantes :

- **Visibilité du responsable.** Vous permet d'afficher vos propres données, ainsi que toutes les données appartenant directement à vos subordonnés, notamment les enregistrements marqués comme privés.
- **Visibilité de l'équipe.** Vous permet d'afficher vos propres données, ainsi que toutes les données partagées avec vous via les équipes de compte et d'opportunité à l'aide de la fonctionnalité d'affectation des groupes.

Domaines historiques

Ce paramètre est généralement utilisé pour tous les utilisateurs de l'organisation qui ne sont pas administrateurs. Il est disponible pour les deux profils, celui de la société et de l'utilisateur. Si ce paramètre n'est pas défini pour le profil utilisateur, alors le paramètre du profil de la société s'applique.

Ce paramètre comporte les valeurs possibles suivantes :

- **Visibilité du responsable.** Vous permet d'afficher vos propres données, ainsi que toutes les données appartenant directement à vos subordonnés, notamment les enregistrements marqués comme privés.
- **Visibilité de l'équipe.** Vous permet d'afficher vos propres données, ainsi que toutes les données partagées avec vous via les équipes de compte et d'opportunité à l'aide de la fonctionnalité d'affectation des groupes.
- **Visibilité totale.** Combine la visibilité du responsable et de l'équipe pour afficher des données appartenant à vous et à vos subordonnés et des données partagées entre vous et vos subordonnés.

Livres et Sélecteur de livre

Si le paramètre Visibilité totale vous est accessible, la fonction Livres offre un plus large contrôle d'affichage des données dans les rapports. L'utilisation du Sélecteur de livre dans les pages de rapports permet de limiter les données à celles contenues dans un livre et ses sous-livres, si existants. Cette fonction n'est disponible que si un ou plusieurs livres vous sont affectés à l'aide d'un domaine d'analyse (et non de rapport). Si vous bénéficiez du privilège Accéder à toutes les données dans les analyses, vous pouvez continuer d'afficher toutes les données, quel que soit le livre sélectionné. De même, la visibilité Lecture de tous les enregistrements autorisée en fonction du rôle remplace la visibilité Livre dans les analyses.

Un administrateur de société peut définir un livre par défaut pour le Sélecteur de recherche dans les pages Rapports de chaque utilisateur. Pour cela, spécifiez ce paramètre dans le champ Livre par défaut pour les analyses du profil utilisateur.

Remarque : Si le livre par défaut de votre profil est défini sur un livre ne pouvant pas contenir de données ou sur un livre auquel vous n'avez pas accès, vous recevez une erreur indiquant que l'accès est refusé.

Délégation d'utilisateurs

La fonctionnalité Délégation d'utilisateurs permet un contrôle avancé de l'affichage des données dans les rapports. A l'aide du Sélecteur de Livre, vous pouvez afficher les données de n'importe quel utilisateur vous

ayant ajouté à sa liste d'utilisateurs délégués. Vous pouvez sélectionner le nom de l'utilisateur dans le Sélecteur de Livre pour visualiser les données de rapport de cet utilisateur. Vos propres données ne pourront plus être visualisées dans le rapport, mais seules les données de l'utilisateur sélectionné. En revanche, votre paramètre de visibilité des analyses est toujours actif. Par exemple, si Rémi vous a ajouté à sa liste d'utilisateurs délégués et que son paramètre de visibilité des analyses est défini sur Visibilité du responsable, vous ne visualiserez pas nécessairement les mêmes données contenues dans le rapport que Rémi a créé sauf si vous avez également défini le paramètre Visibilité du responsable.

Paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle

Ce contrôle est présent à la fois dans le profil de la société et celui de l'utilisateur. Ce contrôle détermine si Oracle CRM On Demand Answers prend en compte le paramètre de rôle Lecture de tous les enregistrements autorisée pour les types d'enregistrement. Lorsque ce contrôle est défini sur Oui dans le profil de la société ou sur Oui ou Null dans le profil de l'utilisateur, et que l'option Lecture de tous les enregistrements autorisée est également sélectionnée pour tous les types d'enregistrement, alors un utilisateur peut afficher tous les enregistrements de ce type d'enregistrement dans les rapports. Lorsque ces conditions ne sont pas réunies, Oracle CRM On Demand Answers applique les paramètres de visibilité par défaut qui sont définis dans les domaines de rapport et d'analyse.

Si l'option Lecture de tous les enregistrements autorisée est activée pour un utilisateur, alors Oracle CRM On Demand Answers ignore le paramètre de visibilité appliqué aux types d'enregistrement marqués de cette option dans la définition de rôle. Pour les autres types d'enregistrement, Oracle CRM On Demand Answers applique la visibilité qui repose sur les paramètres de visibilité par défaut pour les champs Domaines des rapports et Domaines historiques. Par exemple, si l'option Lecture de tous les enregistrements autorisée est activée pour votre profil, votre paramètre de visibilité pour les domaines des rapports est défini sur Visibilité du responsable et Lecture de tous les enregistrements autorisée est défini pour les objets Opportunité et non pour les types d'enregistrement Interlocuteur ; de ce fait toutes les opportunités sont affichées lorsque vous exécutez un rapport mais uniquement pour les interlocuteurs détenus par vos subordonnés et vous-même.

Les sociétés et les administrateurs de société doivent être conscients des considérations suivantes lors de l'utilisation du paramètre de type Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle dans les analyses :

- La visibilité du type d'enregistrement en fonction des rôles remplace la visibilité Livre. Lorsque vous sélectionnez un livre dans le Sélecteur de Livre avec la visibilité du type d'enregistrement en fonction des rôles activée et le paramètre Droit de lire tous les enregistrements défini sur un type d'enregistrement de votre rôle, tous les enregistrements de ce type d'enregistrement sont affichés, et non pas seulement ceux contenus dans ce livre.
- La visibilité du type d'enregistrement en fonction des rôles remplace la hiérarchie des utilisateurs et les aspects de visibilité de la délégation des utilisateurs dans les analyses. Lorsque vous sélectionnez un utilisateur dans le Sélecteur de Livre avec la visibilité du type d'enregistrement en fonction des rôles activée et le paramètre Droit de lire tous les enregistrements défini sur un type d'enregistrement de votre rôle, tous les enregistrements de ce type d'enregistrement sont affichés, et non pas seulement ceux que vous envisagez d'afficher pour l'utilisateur sélectionné.
- Dans les rapports contenant deux ou plusieurs types d'enregistrement, la visibilité des enregistrements est basée sur le type d'enregistrement avec le contrôle de visibilité le plus restrictif. Par exemple, si la visibilité du type d'enregistrement en fonction des rôles est activée pour le type d'enregistrement Interlocuteur, mais pas pour le type d'enregistrement Opportunité, et que les deux objets figurent sur le rapport, les analyses ne montrent que les opportunités auxquelles l'utilisateur a accès, ainsi que leurs interlocuteurs associés.

- Dans les domaines historiques, l'accès au type d'enregistrement de l'employé est toujours basé sur la visibilité du responsable. En revanche, cette restriction ne s'applique pas aux domaines en temps réel. La visibilité des types d'enregistrement en fonction des rôles n'affecte pas cette restriction.
- L'accès au quota de l'utilisateur est toujours basé sur la visibilité du responsable à la fois dans les domaines en temps réel et les domaines historiques. La visibilité du type d'enregistrement en fonction des rôles n'affecte pas ce comportement.

Sécurité et visibilité des données dans les analyses et les domaines des rapports

Les données des rapports sont fondées sur la sécurité et la visibilité des données définies pour les types d'enregistrement et par les paramètres de visibilité par défaut définis pour les domaines d'analyse et des rapports. La plupart des types d'enregistrement sont sécurisés dans chacun des domaines, mais des exceptions à cette règle permettent de prendre en charge les besoins en matière de rapports des types d'enregistrement associés, même lorsque ces derniers ne sont pas partagés ou n'appartiennent pas explicitement à un utilisateur. Par exemple, le type d'enregistrement Compte est uniquement sécurisé dans les domaines où le compte est le type d'enregistrement déterminant, mais ne fait pas l'objet de restrictions dans les autres domaines.

Le but du maintien d'un type d'enregistrement sans restriction dans un domaine particulier est de vous permettre de générer un rapport sur les associations entre types d'enregistrement. Par exemple, dans le domaine Historique des leads, vous pouvez générer un rapport sur les leads qui vous appartiennent ou que vous partagez, ainsi que sur les comptes correspondants de ces leads, même si ces comptes ne vous appartiennent pas ou si vous ne les partagez pas.

Le tableau suivant présente en détail la visibilité des types d'enregistrement dans les domaines d'analyse.

Type d'enregistrement	Domaine	Visibilité du responsable	Visibilité de l'équipe	Visibilité totale
Compte	Adresse du compte	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé
	Historique des concurrents du compte	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé
	Historique de compte et partenaire	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé
	Historique de compte et compte connexe	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé
	Historique des interlocuteurs du compte	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé

Type d'enregistrement	Domaine	Visibilité du responsable	Visibilité de l'équipe	Visibilité totale
	Historique des comptes	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé
	Historique des équipes du compte	Sécurisé en fonction de la visibilité de l'équipe	Sécurisé en fonction de la visibilité de l'équipe	Sécurisé en fonction de la visibilité de l'équipe
	Autres domaines	Illimité	Illimité	Illimité
Concurrent/compte	Tout	Illimité	Illimité	Illimité
Partenaire/compte	Tout	Illimité	Illimité	Illimité
Compte connexe au compte	Tout	Illimité	Illimité	Illimité
Activité	Tout	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé
Équipement	Tout	Sécurisé en fonction du type d'enregistrement Compte	Sécurisé en fonction du type d'enregistrement Compte	Sécurisé en fonction du type d'enregistrement Compte
Activités de visite	Tout	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé
Campagne	Tout	Illimité	Illimité	Illimité
Interlocuteur	Historique des équipes de l'interlocuteur	Sécurisé en fonction de la visibilité de l'équipe	Sécurisé en fonction de la visibilité de l'équipe	Sécurisé en fonction de la visibilité de l'équipe
	Autres domaines	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé
Intérêts des interlocuteurs	Tout	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé
Chiffre d'affaires de l'interlocuteur	Tout	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé
Concessionnaire	Historique des concessionnaires	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé
	Autres domaines	Illimité	Illimité	Illimité

Type d'enregistrement	Domaine	Visibilité du responsable	Visibilité de l'équipe	Visibilité totale
Employé	Tout	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé
Foyer	Tout	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé
Réunions professionnelles	Tout	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé
Opportunité	Tout	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé
Concurrent d'opportunité	Tout	Illimité	Illimité	Illimité
Partenaire d'opportunité	Tout	Illimité	Illimité	Illimité
Portefeuille	Tout	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé
CA produit	Tout	Sécurisé	Sécurisé en fonction du type d'enregistrement Opportunité du chiffre d'affaires produit	Sécurisé en fonction du type d'enregistrement Opportunité pour la visibilité du responsable et du type d'enregistrement Opportunité du CA produit pour la visibilité de l'équipe
Quota	Tout	Sécurisé en fonction de la visibilité du responsable	Sécurisé en fonction de la visibilité du responsable	Sécurisé en fonction de la visibilité du responsable
Interlocuteur de la relation	Tout	Illimité	Illimité	Illimité
Demande d'assistance	Tout	Sécurisé	Sécurisé	Sécurisé

Le tableau suivant présente en détail la visibilité des types d'enregistrement dans les domaines des rapports.

Type d'enregistrement	Domaine	Visibilité du responsable	Visibilité de l'équipe
-----------------------	---------	---------------------------	------------------------

Type d'enregistrement	Domaine	Visibilité du responsable	Visibilité de l'équipe
Compte	Comptes	Sécurisé	Sécurisé
	Comptes et concurrents	Sécurisé	Sécurisé
	Comptes et partenaires	Sécurisé	Sécurisé
	Comptes et comptes connexes	Sécurisé	Sécurisé
	Objets personnalisés 1,2,3 et comptes	Sécurisé	Sécurisé
	Autres domaines	Illimité	Illimité
Concurrent/compte	Tout	Illimité	Illimité
Partenaire/compte	Tout	Illimité	Illimité
Compte connexe au compte	Tout	Illimité	Illimité
Activité	Activités partagées	Sécurisé en fonction de la visibilité de l'équipe	Sécurisé en fonction de la visibilité de l'équipe
	Autres domaines	Sécurisé	Sécurisé
Équipement	Tout	Sécurisé en fonction du compte	Sécurisé en fonction du compte
Campagne	Tout	Illimité	Illimité
Interlocuteur	Tout	Sécurisé	Sécurisé
Objets personnalisés 1-15	Tout	Sécurisé	Sécurisé
Employé	Tout	Illimité	Illimité
Foyer	Tout	Sécurisé	Sécurisé
Lead	Tout	Sécurisé	Sécurisé
Opportunité	Tout	Sécurisé	Sécurisé

Type d'enregistrement	Domaine	Visibilité du responsable	Visibilité de l'équipe
Concurrent d'opportunité	Tout	Illimité	Illimité
Partenaire d'opportunité	Tout	Illimité	Illimité
CA produit	Tout	Sécurisé	Sécurisé en fonction du type d'enregistrement Opportunité du chiffre d'affaires produit
Quota	Tout	Sécurisé en fonction de la visibilité du responsable	Sécurisé en fonction de la visibilité du responsable
Interlocuteur de la relation	Tout	Illimité	Illimité
Demande d'assistance	Tout	Sécurisé	Sécurisé

Remarques :

1. La visibilité du type d'enregistrement en fonction des rôles est activée sur tous les types d'enregistrement.
2. La visibilité Livre dans Oracle CRM On Demand Answers est activée pour les types d'enregistrement suivants : Compte, Activité, Equipement (en fonction du Compte), Interlocuteur, Foyer, Lead, Opportunité, CA produit, Demande d'assistance et Objets personnalisés 1 à 15. La visibilité Livre dans les domaines des rapports présente les enregistrements du livre actuel, mais dans les domaines d'analyse, elle présente également les enregistrements contenus dans les sous-livres.

À propos des rapports prédéfinis

Oracle CRM On Demand fournit des rapports prédéfinis que vous ne pouvez ni modifier ni supprimer. Il est toutefois possible de les ouvrir, de les modifier et de les enregistrer sous des noms différents pour créer des rapports personnalisés. Ils sont répertoriés dans les sections suivantes de la page d'accueil Rapports :

- Listes rapides
- Analyse du pipeline
- Efficacité des ventes

- Clients
- Assistance
- Efficacité marketing
- Suivi des utilisations

Listes rapides

Ces rapports sont décrits dans le tableau ci-après.

Nom du rapport	Description
Opportunités par compte	Affiche la liste de toutes les opportunités par compte
Opportunités par phase de vente	Affiche la liste de toutes les opportunités par phase de vente
Activités par opportunité	Crée et évalue la liste de toutes les activités par opportunité
Comptes par commercial	Affiche la liste de tous les comptes par commercial
Interlocuteurs - Liste de publipostage	Affiche et imprime la liste de publipostage de tous les interlocuteurs par compte
Liste des employés	Affiche la liste complète des utilisateurs d'Oracle CRM On Demand dans votre société

Analyse du pipeline

Ces rapports sont décrits dans le tableau ci-après.

Nom du rapport	Description
Analyse du pipeline	Analyse le pipeline pour identifier les opportunités et les défis
Opportunités - Analyse du CA	Analyse le chiffre d'affaires des opportunités
Analyse Qualité du pipeline	Evalue la qualité des affaires et identifie les affaires les plus importantes qui peuvent être ciblées et fermées rapidement
Analyse par pipeline d'équipe	Analyse les affaires par équipe
Les 10 meilleures opportunités	Affiche et analyse les dix meilleures affaires
Analyse de l'historique du pipeline	Analyse le pipeline sur une base historique pour évaluer les performances actuelles par rapport aux performances passées.

Nom du rapport	Description
Analyse trimestrielle de l'historique des CA prévisionnels	Compare l'historique du chiffre d'affaires prévisionnel au chiffre d'affaires actuel par trimestre
Analyse trimestrielle de l'historique des CA des opportunités	Compare l'historique du chiffre d'affaires des opportunités au chiffre d'affaires actuel par trimestre
Analyse du CA clôturé trimestriel	Compare le chiffre d'affaires clôturé du dernier trimestre au chiffre d'affaires actuel
Opportunités par rapport au CA prévisionnel et clôturé	Affiche dans une seule vue un aperçu des performances du chiffre d'affaires trimestriel
Analyse de l'historique des phases de vente	Analyse l'activité de pipeline et les autres métriques de l'historique des phases de vente

Efficacité des ventes

Ces rapports sont décrits dans le tableau ci-après.

Nom du rapport	Description
Liste des meilleurs éléments	Affiche, analyse et identifie les meilleurs éléments des régions, des secteurs d'activité, etc.
Analyse trimestrielle de l'efficacité des ventes	Analyse l'analyse de l'efficacité des ventes trimestre par trimestre et par subordonné
Analyse d'efficacité des ventes de l'équipe	Analyse l'efficacité des ventes par équipe
Analyse des activités de l'équipe	Analyse l'activité d'une équipe en vue d'améliorer la productivité de celle-ci.
Analyse du taux de succès de l'équipe	Evalue l'efficacité de taux de succès d'une équipe
Analyse du cycle de vente moyen de l'équipe	Analyse l'efficacité du cycle de vente moyen d'une équipe

Clients

Ces rapports sont décrits dans le tableau ci-après.

Nom du rapport	Description
Analyse du nombre de comptes avec opportunités	Analyse le nombre total de comptes avec opportunités par différentes statistiques démographiques

Nom du rapport	Description
Analyse du nombre de comptes	Analyse le nombre total de comptes selon différentes statistiques démographiques
Analyse des interlocuteurs par opportunité	Analyse le nombre d'interlocuteurs avec opportunités selon divers critères
Analyse des interlocuteurs par compte	Analyse le nombre total d'interlocuteurs selon des critères de compte
Les 10 meilleurs clients	Affiche et analyse les dix meilleures comptes
Analyse par compte	Analyse les comptes et les clients
Analyse du CA clôturé par compte	Analyse le chiffre d'affaires clôturé selon les statistiques démographiques des comptes

Assistance

Ces rapports sont décrits dans le tableau ci-après.

Nom du rapport	Description
Analyse de l'assistance	Identifie les problèmes d'assistance importants et suit l'évolution de l'assistance dans votre domaine.
Liste des rapports d'assistance	Contrôle la liste des demandes d'assistance importantes. Ces données sont actualisées quotidiennement.
Analyse chronologique des demandes d'assistance actuelles	Analyse et gère les demandes d'assistance par ordre chronologique.
Analyse des demandes d'assistance ouvertes	Evalue et analyse les demandes d'assistance ouvertes.
Analyse du nombre de demandes d'assistance	Evalue et analyse le nombre total de demandes d'assistance.
Analyse des services de l'équipe	Analyse les demandes d'assistance par membre de l'équipe.

Efficacité marketing

Ces rapports sont décrits dans le tableau ci-après.

Nom du rapport	Description
Statut de campagnes actives	Analyse les métriques de performance des campagnes actives.

Nom du rapport	Description
Résultats des campagnes terminées	Génère des graphes et compare des métriques de performances spécifiques pour les campagnes terminées.
Efficacité des campagnes par nom de campagne	Evalue les métriques de performances sélectionnées pour les campagnes terminées.
Efficacité des campagnes par type de campagne	Evalue les métriques de performances sélectionnées par type de campagne pour les campagnes terminées.
Lead - Analyse de suivi	Analyse l'ancienneté, le suivi et l'évolution du statut des leads.
Analyse par source des leads	Analyse la tendance du volume des leads par source de lead.
Analyse des sources d'opportunités par date de clôture	Suit l'évolution des sources de lead des opportunités en fonction de la date de clôture de l'opportunité.
Analyse des sources d'opportunités par date de création	Suit l'évolution des sources de lead des opportunités en fonction de la date de création de l'opportunité.
CA prévu	Evalue le futur chiffre d'affaires clôturé. L'estimation est basée sur les métriques de performances passées.

Suivi des utilisations

Les rapports de type Suivi des utilisations sont disponibles pour les utilisateurs disposant du privilège Suivi des utilisations. Le tableau suivant répertorie les informations contenues dans ces rapports.

Nom du rapport	Description
Métriques d'utilisation d'objet d'application	Analyse l'utilisation des types d'enregistrement dans votre application par trimestre calendaire de l'année sélectionnée.
Analyse de l'adoption utilisateur	Analyse l'adoption utilisateur pour votre application à partir des connexions utilisateur.
Vue d'ensemble de l'installation et de la configuration	Affiche un récapitulatif des détails de l'installation et de la configuration pour votre société.
Connexions utilisateur par rôle	Affiche et analyse les connexions utilisateur par rôle, par année et mois calendaires.
Connexions utilisateur par 25 premiers utilisateurs	Affiche et analyse les connexions des premiers utilisateurs par année et mois calendaires.
Les 10 meilleures visites de	Affiche et analyse les performances des 10

Nom du rapport	Description
page	meilleures visites de page de votre application.
Performances Analytics	Affiche une analyse des performances de vos requêtes et tableaux de bord de rapport et d'analyse.

Métriques de rapport

Les métriques suivantes apparaissent dans certains des rapports précédents :

- **Volume moyen de l'affaire.** Volume moyen de l'affaire fondé sur le chiffre d'affaires de l'opportunité, converti dans la devise par défaut de l'utilisateur.
- **Coût par vente conclue.** Coût divisé par le nombre de réussites.
- **Coût par lead.** Coût divisé par le nombre de leads.
- **Retour sur investissement.** Le ratio de retour sur investissement se calcule à partir du chiffre d'affaires total de l'opportunité qui est dérivé de la campagne (gains) et le coût total réel de la campagne (coût). La formule est égale à (Gains moins Coût) divisé par Coût.
- **Taux de succès des opportunités.** Pourcentage d'opportunités gagnées.

A propos du calendrier fiscal personnalisé dans Oracle CRM On Demand Answers

Oracle CRM On Demand Answers prend en charge plusieurs formes d'options de calendrier :

- **Trimestre calendaire.** Type de calendrier fiscal où l'année fiscale peut commencer n'importe quels jour et mois. Chaque année fiscale de 12 mois se compose de quatre trimestres de trois mois chacun. Chaque mois est un mois complet qui commence et se termine à la même date.
- **Modèle 5-4-4.** Type de calendrier fiscal où l'année fiscale peut commencer n'importe quels jour et mois. Chaque année fiscale de 12 mois est composée de quatre trimestres de trois mois chacun. Le premier mois comporte 5 semaines, puis les deuxième et troisième mois en comporte 4.
- **Modèle 4-4-5.** Type de calendrier fiscal où l'année fiscale peut commencer n'importe quels jour et mois. Chaque année fiscale de 12 mois est composée de quatre trimestres de trois mois chacun. Les premier et deuxième mois comportent 4 semaines, puis le troisième mois en comporte 5.
- **Calendrier fiscal personnalisé.** Type de calendrier fiscal avec des dates de début et de fin uniques pour chaque année. Il permet également à une société de gérer de façon unique les années composées d'une 53e semaine, ou bissextiles.

La dimension de date est déjà générée pour 20 ans (2000 à 2020) pour tous les types de calendriers à l'exception du type de calendrier fiscal personnalisé. C'est la raison pour laquelle les sociétés définies avec le trimestre calendaire, le type de calendrier 4-4-5 ou 5-4-4, peuvent analyser leurs métriques fiscales pour les données qui n'entrent pas dans cette plage (2000 à 2020). Il est impossible d'analyser les données par

période fiscale et calendaire lorsque vous y accédez ou qu'elles sont jointes via des dimensions de dates situées hors de cette plage.

Les sociétés utilisant un calendrier fiscal personnalisé peuvent analyser les métriques fiscales via la dimension de date uniquement pour les années définies dans Oracle CRM On Demand. Par exemple, si vous définissez votre calendrier fiscal pour les années 2000 à 2010, vous pouvez analyser les métriques fiscales uniquement pour ces 11 années. Si un enregistrement est créé, démarré ou terminé à une date située hors de cette plage, il reste visible dans les rapports Oracle CRM On Demand Answers tant que personne n'y accède ou ne le joint via le tableau des dimensions de date.

Vous devez connaître les notions suivantes lorsque votre société utilise un calendrier fiscal personnalisé :

- Si votre société change le type de calendrier fiscal standard ou normal (trimestre calendaire, modèles 4-4-5, 5-4-4) pour utiliser un calendrier fiscal personnalisé, cette modification n'est pas appliquée immédiatement. Votre société doit demander un ETL complet (Extract, Transform, Load - Extraire, Transformer, Charger) pour que la modification soit effective.
- Si votre société remplace le calendrier fiscal standard ou normal par un calendrier fiscal personnalisé, il n'est pas possible d'analyser les clichés de l'historique du pipeline dans Oracle CRM On Demand Answers pour les années fiscales qui n'ont pas été définies dans le calendrier fiscal personnalisé. Les clichés d'historique ne peuvent pas être alignés sur la définition du nouveau calendrier.
- Si votre société modifie la définition du calendrier fiscal personnalisé pour une année existante, cette modification est uniquement appliquée lorsqu'un ETL complet est effectué.
- La définition du calendrier fiscal personnalisé pour les nouvelles sociétés, ainsi que les définitions calendaires des nouvelles années fiscales des sociétés existantes sont traitées au cours des rafraîchissements nocturnes.
- Le champ du code du calendrier fiscal dans la dimension de date peut être utilisé pour décoder la définition du calendrier fiscal des sociétés pour un calendrier standard ou un calendrier fiscal normal. Cependant, pour les sociétés qui utilisent un calendrier fiscal personnalisé, ce code ne peut pas toujours être utilisé avec cohérence et ne peut donc pas être décodé de façon fiable.
- Les sociétés qui choisissent d'utiliser un calendrier fiscal personnalisé doivent entrer des définitions de calendrier fiscal, en commençant par la première année disponible et en continuant de façon séquentielle sans écart dans les définitions d'année fiscale. Si vous souhaitez configurer les définitions calendaires pour les premières années, vous pouvez, mais vous devez demander un ETL complet.

Gestion de rapports

Pour gérer les rapports, effectuez les tâches suivantes :

- [Définition de dossiers de rapports](#) (page 778)
- [Configuration de la visibilité des utilisateurs vis-à-vis des dossiers de rapports partagés](#) (page 780)
- [Consultation des données d'un rapport](#) (page 782)
- [Impression de rapports](#) (page 783)
- [Exécution de rapports](#) (page 784)
- [Téléchargement de rapports](#) (page 786)

- [Suppression de rapports](#) (page 787)
- [Changement des noms de rapports](#) (page 788)
- [Copie et déplacement de rapports](#) (page 788)

Si votre rôle vous donne le droit Gérer des rapports personnalisés, vous pouvez effectuer les procédures supplémentaires suivantes :

- [Prise en main des réponses \(rapports personnalisés\)](#) (page 790)
- [Publication de rapports personnalisés](#) (page 1020)

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Rapports](#) (page 763)

Définition de dossiers de rapports

Vous pouvez définir des dossiers de rapports et limiter la visibilité des utilisateurs à ces dossiers. Seuls les utilisateurs disposant d'une visibilité sur certains dossiers pourront alors afficher ces dossiers dans leur page d'accueil Rapports.

La définition de dossiers de rapports est constituée des étapes générales suivantes :

- 1 Créer les dossiers et sous-dossiers (dans Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Affecter aux utilisateurs la visibilité sur les dossiers (à partir des pages d'administration d'Oracle CRM On Demand).

Pour plus d'informations sur la configuration de la visibilité des utilisateurs, reportez-vous à la rubrique [Configuration de la visibilité des utilisateurs sur des dossiers de rapports partagés](#) (voir "[Configuration de la visibilité des utilisateurs vis-à-vis des dossiers de rapports partagés](#)" page 780)
- 3 Ajouter des rapports aux dossiers (dans Oracle CRM On Demand Answers).

Remarque : Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gérer des rapports personnalisés.

Pour créer un dossier de rapports

- 1 Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet Rapports.
- 2 Dans la section Rapports et analyses personnalisables de la page Rapports - Page d'accueil, cliquez sur Gérer les analyses pour ouvrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Dans Oracle CRM On Demand Answers, cliquez sur Gérer les analyses.
- 4 Dans la fenêtre Gérer les analyses, sélectionnez l'une des options suivantes :

- Mes dossiers. Le nouveau dossier est stocké dans votre répertoire de dossiers privé.
 - Dossiers partagés. Le nouveau dossier est stocké dans le dossier partagé au sein de l'entreprise.
- 5 Si vous souhaitez créer le dossier comme sous-dossier d'un autre dossier, ouvrez le dossier parent.
 - 6 Cliquez sur Créer un nouveau dossier.
 - 7 Entrez le nom et la description du dossier.

REMARQUE : Limitez à 255 caractères max. le nom des dossiers de rapport. Il n'est pas possible de configurer la visibilité vis-à-vis des données de rapports partagés dont le nom comporte plus de 255 caractères.

- 8 Cliquez sur Créer le dossier.

Lorsqu'un dossier est créé, il est visible dans la page Rapports - Page d'accueil. Tous les utilisateurs ayant accès au dossier Analyses personnalisées partagées peuvent voir les dossiers partagés au sein de l'entreprise nouvellement créés. Si nécessaire, il est possible de lier des rôles d'utilisateur au dossier partagé pour restreindre sa visibilité. Si aucun rôle d'utilisateur n'est lié au dossier, la visibilité reste publique.

Lorsqu'un dossier est créé dans Mes dossiers, il devient visible dans le dossier Mes analyses disponible dans l'onglet Rapports d'Oracle CRM On Demand. Ce dossier contient uniquement des rapports privés que les autres utilisateurs ne peuvent pas voir.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Configuration de la visibilité des utilisateurs vis-à-vis des dossiers de rapports partagés](#) (page 780).

Pour renommer un dossier

- 1 Sur la fenêtre Gérer les analyses, sur la ligne du dossier, cliquez sur Renommer.
- 2 Entrez le nouveau nom.
- 3 (Recommandé) Sélectionnez Conserver les références à l'ancien nom de cet élément.
- 4 Cliquez sur Mettre à jour.

Pour supprimer un dossier

- Dans le dossier de la ligne de la fenêtre Gérer les analyses, cliquez sur Supprimer, puis confirmez votre action.

Pour placer des rapports dans un dossier de rapports

- Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Créez le rapport, puis enregistrez-le dans le dossier.
 - Copiez ou déplacez un rapport enregistré existant d'un dossier vers un autre.

Pour plus d'informations sur les rapports de copie et de déplacement, voir la rubrique [Rapports de copie et de déplacement](#) (voir "[Copie et déplacement de rapports](#)" page 788).

Configuration de la visibilité des utilisateurs vis-à-vis des dossiers de rapports partagés

Par défaut, tous les rôles de l'utilisateur ont une visibilité sur chaque dossier partagé. Vous pouvez supprimer la valeur par défaut en reliant manuellement des rôles spécifiques à des dossiers spécifiques. Toutefois, lorsque vous reliez manuellement un rôle de l'utilisateur à un dossier, Oracle CRM On Demand supprime la visibilité de tous les autres rôles de l'utilisateur (sauf pour le rôle Administrateur) sur ce dossier. Vous devez relier chaque rôle devant avoir la visibilité.

Si vous liez un rôle à un dossier contenant des sous-dossiers, le rôle est également lié à tous ses sous-dossiers. Pour modifier ces liaisons, accédez au sous-dossier et apportez les modifications requises.

Le rôle d'administrateur dispose d'une visibilité permanente sur tous les dossiers. Par conséquent, le rôle d'administrateur ne peut pas être lié manuellement à un dossier ou supprimé manuellement d'un dossier. Tout rôle personnalisé créé à l'aide d'une copie du rôle d'administrateur hérite de cette visibilité permanente sur tous les dossiers, qu'une liaison soit établie ou annulée manuellement ou non entre ce rôle et des dossiers.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer le contenu.

Pour configurer la visibilité des utilisateurs vis-à-vis d'un dossier de rapports partagé

- 1 Dans la partie supérieure droite d'une page de l'application Oracle CRM On Demand (non Oracle CRM On Demand Answers), cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans Administration - Page d'accueil, dans la section Gestion de contenu, cliquez sur le lien Gestion de contenu.
- 3 Dans la page Gestion de contenu, dans la section Dossiers des rapports, cliquez sur le lien Analyses personnalisées partagées.

La page Liste des dossiers affiche tous les sous-dossiers du dossier parent Analyses personnalisées partagées.

REMARQUE : Tous les utilisateurs ont une visibilité sur le dossier racine Analyses personnalisées partagées.

- 4 Sélectionnez un dossier comme suit :
 - Si le dossier dont vous souhaitez définir la visibilité est un dossier de niveau supérieur, cliquez sur le nom du dossier.
 - Si le dossier dont vous souhaitez définir la visibilité est un sous-dossier, cliquez sur le lien Sous-dossiers du dossier parent jusqu'à atteindre le dossier approprié, puis cliquez sur le nom du dossier.
- 5 Pour accorder la visibilité sur le dossier à certains rôles :

- a** Dans la page Détails de dossier, cliquez sur Ajouter des rôles.
 - b** Cliquez sur l'icône de recherche située en regard de chaque champ pour lier des rôles d'utilisateur.
 - c** Cliquez sur Enregistrer.
- 6** Pour annuler la visibilité d'un rôle sur un dossier :
- a** Sur la page Détails de dossier, dans le menu au niveau enregistrement pour le rôle, sélectionnez Supprimer.
 - b** Confirmez que vous souhaitez retirer le rôle du dossier.
- 7** Pour annuler la visibilité d'un rôle d'utilisateur sur un dossier de rapports, cliquez sur Supprimer.
- 8** Cliquez sur Enregistrer.
- CONSEIL :** Lorsque vous définissez la visibilité pour un sous-dossier, vous pouvez cliquer sur le nom du dossier dans le champ Dossier parent pour revenir à la page Détails de dossier du dossier parent.

Partage de rapports privés

La visibilité sur le dossier de rapports privés Mes analyses de l'utilisateur est limitée à l'utilisateur de la session Oracle CRM On Demand uniquement. Le dossier Mes analyses contient des rapports créés par l'utilisateur, puis stockés comme privés. Les utilisateurs qui ont le privilège Gérer des rapports personnalisés peuvent partager des rapports privés avec d'autres utilisateurs en les enregistrant dans le dossier partagé au sein de l'entreprise.

Pour partager un rapport privé

- 1** Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet Rapports.
- 2** Dans la section Analyses et rapports personnalisés de la page Rapports - Page d'accueil, cliquez sur Gérer les analyses pour ouvrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** Dans Oracle CRM On Demand Answers, cliquez sur Ouvrir une analyse.
- 4** Dans la boîte de dialogue Ouvrir une analyse, recherchez et sélectionnez l'analyse, puis cliquez sur OK.
- 5** Dans la page de création et de visualisation d'analyses, cliquez sur Enregistrer.
- 6** Dans la boîte de dialogue Enregistrer l'analyse, sélectionnez un dossier de destination (tel que Dossier partagé au sein de l'entreprise) dans le dossier Dossiers partagés, puis cliquez sur OK.

A propos du partage et du masquage des rapports prédéfinis

Les rapports prédéfinis sont partagés entre tous les utilisateurs de la société.

Le privilège Accès aux rapports d'analyses - Affichage d'analyses prédéfinies détermine si des utilisateurs ayant des rôles spécifiques peuvent ou non voir des analyses prédéfinies partagées. Si Accès aux rapports

d'analyses - Affichage d'analyses prédéfinies est activé pour un rôle d'utilisateur, toutes les analyses prédéfinies partagées apparaissent sur son onglet Rapports. Si le privilège n'est pas activé pour le rôle, toutes les analyses prédéfinies sont masquées.

Pour masquer certains rapports partagés et en afficher d'autres, supprimez le privilège Accès aux rapports d'analyses - Affichage d'analyses prédéfinies. Tous les rapports prédéfinis partagés seront masqués. Pour partager certains rapports prédéfinis, accédez à Oracle CRM On Demand Answers, ouvrez le rapport à partager et enregistrez-le dans un dossier partagé situé dans Dossier partagé au sein de l'entreprise. Configurez la visibilité du dossier partagé comme il convient.

REMARQUE : Le privilège Accès aux rapports d'analyses - Affichage d'analyses prédéfinies détermine si les rapports prédéfinis s'affichent sur la page Rapports - Page d'accueil. Il n'a aucun effet sur les autres pages d'accueil ni sur les tableaux de bord préconstruits. Par conséquent, si le privilège Accès aux rapports d'analyses - Affichage d'analyses prédéfinies est sélectionné, les rapports prédéfinis s'affichent sur la page Rapports - Page d'accueil, ainsi que sur les tableaux de bord préconstruits et les autres pages d'accueil. S'il n'est pas activé, les rapports prédéfinis s'affichent sur les tableaux de bord préconstruits et les autres pages d'accueil mais pas sur la page Rapports - Page d'accueil.

Consultation des données d'un rapport

Les données des rapports sont affichées dans des listes, des tableaux, des diagrammes ou des graphes. Pour de nombreux rapports, vous pouvez sélectionner différentes catégories afin de réorganiser les mêmes données selon une perspective différente. Par exemple, vous pouvez afficher vos comptes d'abord regroupés par région, puis modifier la sélection pour afficher les mêmes données regroupées par secteur d'activité.

Pour les listes et tableaux, les valeurs NULL apparaissent sous la forme de champs vides, sauf dans les cas suivants :

- Les champs d'ID, comme ID du compte, ID de l'interlocuteur, etc., où ils apparaissent sous la forme de nombres négatifs
- Les champs de nom de type d'enregistrement, comme Nom du compte, Nom de l'interlocuteur, Nom d'objet personnalisé 1, etc., où ils apparaissent comme *Non spécifié*

Pour les diagrammes et les graphes, vous pouvez également explorer chaque segment pour voir les enregistrements qui composent ce segment.

Pour comparer des chiffres relatifs et absolus, de nombreux rapports sous forme de graphes affichent également un tableau des métriques des données prises en charge.

Pour modifier la perspective du rapport

- Dans la liste déroulante, sélectionnez une autre catégorie pour réorganiser les mêmes données selon une perspective différente.

Pour afficher les enregistrements constituant un segment du diagramme ou du graphe

- Sur le graphe, cliquez sur un segment du camembert ou de l'histogramme.

Une liste affiche les opportunités, les comptes ou les demandes d'assistance sous-jacentes constituant ce segment.

Impression de rapports

Vous pouvez imprimer un rapport à partir de la page Rapports - Page d'accueil ou, lorsque votre rôle inclut le privilège Gérer des rapports personnalisés, à partir d'Oracle CRM On Demand Answers.

REMARQUE : Le mode d'impression Paysage optimise l'apparence d'un rapport.

Pour imprimer un rapport à partir de la page Rapports - Page d'accueil

- 1 Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet Rapports.
- 2 Dans la page Rapports - Page d'accueil, cliquez sur le lien correspondant au rapport à imprimer.
 - Pour imprimer un rapport prédéfini, cliquez sur le lien du rapport dans la page Rapports - Page d'accueil.
 - Pour imprimer un rapport personnalisé, explorez le dossier Mes analyses ou le dossier Analyses partagées, puis cliquez sur le lien du rapport personnalisé.
- 3 Faites défiler la page de rapport vers le bas, cliquez sur le lien Imprimer, puis sélectionnez HTML ou PDF, selon le format souhaité.

Le rapport s'ouvre dans une fenêtre distincte.
- 4 Dans la fenêtre du rapport, dans le menu du navigateur, sélectionnez Fichier > Imprimer.
- 5 Dans la fenêtre d'impression, sélectionnez vos préférences puis imprimez le rapport.
- 6 Fermez la fenêtre du rapport.

Pour imprimer un rapport à partir d'Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet Rapports.
- 2 Dans la page Rapports - Page d'accueil, dans la section Analyses et rapports personnalisés, cliquez sur Gérer les analyses pour ouvrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Dans la page Oracle CRM On Demand Answers, cliquez sur Ouvrir une analyse.
- 4 Dans la boîte de dialogue Ouvrir une analyse, recherchez et sélectionnez l'analyse que vous voulez imprimer, puis cliquez sur OK.
- 5 Dans la barre de titre de la page Définir et afficher l'analyse, cliquez sur Afficher un aperçu de l'analyse.
- 6 Allez à la fin du rapport, cliquez sur le lien Imprimer puis sélectionnez HTML ou PDF.

Le rapport s'ouvre dans une fenêtre distincte.

- 7 Dans la fenêtre du rapport, dans le menu du navigateur, sélectionnez Fichier > Imprimer.
- 8 Dans la fenêtre d'impression, sélectionnez vos préférences puis imprimez le rapport.
- 9 Fermez la fenêtre du rapport.

Exécution de rapports

Bien que vous puissiez afficher les rapports dans différentes pages de l'application, la page Rapports - Page d'accueil constitue l'unique point d'accès à l'ensemble des rapports prédéfinis et des rapports personnalisés publics.

Pour exécuter un rapport

- 1 Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet Rapports.

Dans la page Rapports - Page d'accueil, les rapports sont regroupés dans les catégories suivantes :

Catégorie	Description
Reports et analyses personnalisés	Tous les rapports personnalisés sont créés par les utilisateurs de votre société. Les rapports publiés à l'intention de tous les employés ou de certains d'entre eux correspondent aux Analyses personnalisées partagées, tandis que les rapports privés correspondent à Mes analyses. Seuls les utilisateurs dont le rôle inclut le droit Gérer des rapports personnalisés peuvent créer des rapports personnalisés à l'aide du lien Gérer les analyses.
Listes rapides	Rapports utilisés pour la génération de rapports de listes standard au lieu d'analyses interactives ou graphiques.
Analyse du pipeline	Rapports destinés à vous aider à évaluer les ventes de votre société, ainsi que l'efficacité des équipes.
Efficacité des ventes	Rapports destinés à vous aider à évaluer les tendances et les performances passées et actuelles du pipeline de votre société.
Clients	Rapports destinés à vous aider à évaluer la qualité et les statistiques démographiques de vos comptes et de vos interlocuteurs.
Service	Rapports destinés à évaluer l'efficacité de votre organisation d'assistance.
Communications	Rapports destinés à vous aider à évaluer les statistiques concernant votre utilisation de Oracle Contact On Demand, en fonction de chaque groupe de travail et de chaque projet. La section Communications s'affiche si votre rôle vous donne le droit de visualiser ce tableau de bord.

Catégorie	Description
Efficacité marketing	Rapports qui vous permettent d'évaluer l'efficacité de votre campagne et de vos activités de gestion de leads.

- 2** Dans la page Rapports - Page d'accueil, cliquez sur le lien correspondant au rapport prédéfini que vous voulez exécuter, ou accédez à un dossier pour cliquer sur le lien vers un rapport personnalisé de votre choix.

Les informations sur le rapport apparaissent dans la page Rapports.

- 3** En fonction du rapport actif, vous pouvez effectuer les opérations suivantes dans la page Rapports :
- Pour afficher les données dans une autre perspective, sélectionnez d'autres options dans les listes déroulantes.
 - Pour afficher les totaux exacts correspondant à un segment dans un diagramme ou dans un graphe, placez le pointeur sur le segment concerné.
 - Pour afficher les enregistrements associés à un segment, cliquez sur le segment en question. La liste des enregistrements s'affiche avec ses données spécifiques.
 - Pour procéder à un filtrage au niveau du rapport, sélectionnez une option dans la liste déroulante Niveau de rapport :

Niveau de rapport.	Description
(Tous les choix)	Rapport exécuté sur les données d'un utilisateur sur lequel l'utilisateur connecté a une visibilité dans Oracle CRM On Demand Answers.
0	Le rapport est basé sur les données dont dispose l'utilisateur de la session uniquement.
1	Le rapport est basé sur les données dont disposent les utilisateurs situés 1 niveau au-dessous de l'utilisateur de la session dans la hiérarchie organisationnelle, ainsi que dans tous les niveaux au-dessus du niveau sélectionné.
2	Le rapport est basé sur les données dont disposent les utilisateurs situés 2 niveaux au-dessous de l'utilisateur de la session dans la hiérarchie organisationnelle, ainsi que dans tous les niveaux au-dessus du niveau sélectionné.

- Pour télécharger le rapport, faites défiler celui-ci vers le bas, cliquez sur le lien Télécharger, sélectionnez l'option de votre choix, puis suivez les instructions à l'écran.
- Pour rafraîchir le rapport à l'aide de données actuelles en temps réel (disponible pour quasiment tous les rapports mais pas la totalité), cliquez sur le bouton Rafraîchir situé au bas de la page.
- Pour imprimer le rapport, cliquez sur le lien Imprimer situé au bas de la page.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Rapports](#) (page 763)
- [Consultation des données d'un rapport](#) (page 782)

Téléchargement de rapports

Vous pouvez télécharger un rapport à partir de la page Rapports - Page d'accueil ou, si votre rôle dispose du droit Gérer des rapports personnalisés, à partir d'Oracle CRM On Demand Answers.

Pour télécharger un rapport à partir de la page Rapports - Page d'accueil

- 1 Cliquez sur l'onglet Rapports.
- 2 Dans la page Rapports - Page d'accueil, cliquez sur le lien correspondant au rapport à télécharger.
- 3 Faites défiler la page de rapport vers le bas, cliquez sur le lien Télécharger et sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante :
 - Télécharger vers Microsoft Excel (Excel 2002 et versions suivantes)
 - Télécharger vers Excel 2000

NOTE: Le téléchargement de graphes vers Excel 2000 n'est pas pris en charge ; seules les données peuvent être téléchargées.

 - Télécharger les données (.csv)
 - Télécharger les données (.txt)
 - Télécharger la page Web (MHTML)
- 4 Suivez les instructions à l'écran pour télécharger le rapport.
- 5 Cliquez sur Retour aux rapports pour revenir à la page d'accueil Rapports.

Pour télécharger un rapport à partir d'Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Cliquez sur l'onglet Rapports.
- 2 Dans la section Analyses et rapports personnalisés de la page d'accueil Rapports, cliquez sur Gérer les analyses.

Oracle CRM On Demand Answers s'affiche dans une page distincte, indépendante des autres pages d'Oracle CRM On Demand.
- 3 Dans la section Ouvrir une analyse existante, cliquez sur Ouvrir une analyse.
- 4 Dans la fenêtre Ouvrir une analyse, recherchez l'analyse que vous voulez télécharger, sélectionnez-la, puis cliquez sur OK.

- 5 Dans la barre de titre de la page Définir et afficher l'analyse, cliquez sur Afficher un aperçu de l'analyse.
- 6 Faites défiler le rapport vers le bas, cliquez sur le lien Télécharger et sélectionnez l'une des options suivantes :
 - Télécharger vers Microsoft Excel (Excel 2002 et versions suivantes)
 - Télécharger vers Excel (2000)
 - Télécharger les données (.csv)
 - Télécharger les données (.txt)
 - Télécharger la page Web (MHTML)
- 7 Suivez les instructions à l'écran pour télécharger le rapport.
- 8 Cliquez sur Fermer la fenêtre dans le coin supérieur droit du rapport pour revenir à la page d'Oracle CRM On Demand Answers.
- 9 Cliquez sur Fermer la fenêtre dans la page d'Oracle CRM On Demand Answers pour revenir à la page d'accueil Rapports.

Importation de votre rapport téléchargé

Dans Excel, choisissez Fichier, puis Ouvrir pour importer votre rapport téléchargé. Si les données apparaissent dans une seule colonne, sélectionnez cette colonne, et choisissez Données, puis Texte en colonnes. Dans certaines versions d'Excel, vous pouvez également double-cliquer sur l'icône de fichier téléchargé dans Windows Explorer pour importer votre rapport téléchargé. Pour plus d'informations sur la compatibilité avec votre version d'Excel, adressez-vous à votre équipe de support informatique interne.

Suppression de rapports

Vous pouvez supprimer les rapports que vous avez créés. Vous ne pouvez pas supprimer ceux qui ont été créés par d'autres utilisateurs.

Pour supprimer des rapports que vous avez créés

- 1 Cliquez sur l'onglet Rapports.
- 2 Dans la section Analyses et rapports personnalisés de la page d'accueil Rapports, cliquez sur Gérer les analyses.
- 3 Dans la page Oracle CRM On Demand Answers, dans la section Gérer les analyses, cliquez sur le bouton Gérer les analyses.
- 4 Dans la fenêtre Gérer les analyses, sélectionnez le dossier contenant le rapport de votre choix.

- 5 Dans la ligne correspondant au rapport, cliquez sur Supprimer, puis confirmez la suppression en sélectionnant Oui.
- 6 Cliquez sur Démarrage en haut de la page pour revenir à la page Démarrage des réponses.

Changement des noms de rapports

Vous pouvez renommer les rapports que vous avez créés. Vous ne pouvez renommer que vos propres rapports ; vous ne pouvez pas renommer ceux qui ont été créés par d'autres utilisateurs.

Pour renommer des rapports que vous avez créés

- 1 Cliquez sur l'onglet Rapports.
- 2 Dans la section Analyses et rapports personnalisés de la page d'accueil Rapports, cliquez sur Gérer les analyses.
- 3 Dans la page Oracle CRM On Demand Answers, dans la section Gérer les analyses, cliquez sur le bouton Gérer les analyses.
- 4 Dans la fenêtre Gérer les analyses, sélectionnez le dossier contenant le rapport à renommer.
- 5 Sur la ligne correspondant au rapport, cliquez sur Renommer.
- 6 Mettez à jour le champ Nom.
- 7 Si nécessaire, mettez le champ Description à jour (2 000 caractères maximum).
Si votre rapport est public, le texte des deux champs Nom et Description s'affiche sur la page d'accueil Rapports de l'employé, exactement comme vous l'avez saisi.
- 8 Cliquez sur Mettre à jour.
- 9 Cliquez sur Démarrage en haut de la page pour revenir à la page Démarrage des réponses.

Copie et déplacement de rapports

Vous pouvez copier un rapport d'un dossier vers un autre de deux façons :

- En ouvrant le rapport sur la page de création et de visualisation d'analyses dans Oracle CRM On Demand Answers et en enregistrant le rapport dans un autre dossier.
REMARQUE : Utilisez cette méthode pour copier un rapport de Mon dossier vers un dossier partagé.
- Utilisant la fonction Copier/Déplacer sur la fenêtre Gérer les analyses dans Oracle CRM On Demand Answers.

REMARQUE : N'utilisez pas cette méthode pour copier un rapport de Mon dossier vers un dossier partagé.

Vous pouvez également utiliser la fonction Copier/Déplacer sur la fenêtre Gérer les analyses dans Oracle CRM On Demand Answers pour déplacer un rapport d'un dossier à un autre.

La procédure suivante décrit comme copier un rapport de Mon dossier vers un dossier partagé.

Pour copier un rapport de Mon dossier vers un dossier partagé

- 1** Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet Rapports.
- 2** Dans la section Rapports et analyses personnalisables de la page Rapports - Page d'accueil, cliquez sur Gérer les analyses pour ouvrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** Dans Oracle CRM On Demand Answers, cliquez sur Ouvrir une analyse.
- 4** Dans la fenêtre Ouvrir une analyse, recherchez le rapport que vous voulez partager, sélectionnez-le, puis cliquez sur OK.
- 5** Dans la page de création et de visualisation d'analyses, cliquez sur Enregistrer.
- 6** Dans la fenêtre Enregistrer l'analyse, recherchez le dossier dans lequel vous voulez copier ou déplacer le rapport.
- 7** Cliquez sur OK.

La procédure suivante décrit comme copier ou déplacer un rapport d'un dossier à un autre.

Pour copier ou déplacer un rapport d'un dossier à un autre à partir de la fenêtre Gérer les analyses.

- 1** Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet Rapports.
- 2** Dans la section Rapports et analyses personnalisables de la page Rapports - Page d'accueil, cliquez sur Gérer les analyses pour ouvrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** Dans Oracle CRM On Demand Answers, cliquez sur Gérer les analyses.
- 4** Sur la fenêtre Gérer les analyses, sur la ligne du dossier, cliquez sur Copier/Déplacer.
- 5** Dans le répertoire de rapports, sélectionnez le dossier dans lequel vous voulez copier ou déplacer le rapport.
- 6** Cliquez sur Copier ou Déplacer.

Prise en main des réponses (rapports personnalisés)

REMARQUE : Votre rôle d'utilisateur doit inclure les privilèges **Gérer des rapports personnalisés** ou **Gérer les rapports personnels** pour que vous puissiez créer des rapports personnalisés.

La page Démarrage des réponses comporte des liens permettant d'effectuer les actions suivantes :

- **Ouvrir une analyse existante.** Cliquez sur ce lien pour ouvrir une analyse existante stockée dans votre dossier privé ou dans le dossier partagé. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Gestion de rapports](#) (page 777).
- **Gérer les analyses.** Cliquez sur ce lien pour supprimer ou renommer une analyse existante. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Gestion de rapports](#) (page 777).
- **Créer une nouvelle analyse.** Cette section contient des liens vers des domaines constituant la base d'un rapport personnalisé.

Création d'une nouvelle analyse (rapport personnalisé)

La section Créer une nouvelle analyse comporte une liste de domaines Analyses et une liste de domaines Rapports que vous pouvez utiliser dans votre rapport. La plupart des rapports utilisent des données provenant d'un seul domaine, mais il est possible de créer un rapport utilisant des données de deux domaines. Il s'agit d'une tâche avancée.

Chaque domaine contient des champs de données (organisés par dimensions) et les métriques qui leur sont associées.

Les domaines Analyses utilisent des données qui sont compilées pendant la nuit. Ces domaines contiennent généralement des données historiques ou de tendance, mais ils peuvent aussi comporter des calculs plus complexes que ceux fournis dans les domaines Rapports. Dans les rapports générés à partir des domaines Analyses, la date et l'heure de la dernière mise à jour apparaît au bas de la page. Si vous vous connectez pour la première fois, les analyses historiques n'affichent aucune donnée au cours des premières 24 heures.

Les domaines Rapports fournissent des analyses en temps réel. Les données contenues dans ces rapports peuvent varier au cours de la journée. Par conséquent, les rapports créés à partir des domaines Rapports contiennent un bouton **Rafraîchir** qui vous permet d'effectuer une mise à jour en temps réel. Pour plus d'informations sur les domaines, reportez-vous à la rubrique [A propos des domaines dans les rapports](#) (page 795).

Avant de commencer. Procédez comme suit :

- Vérifiez que les données que vous souhaitez inclure ne sont pas déjà disponibles dans un rapport prédéfini.
- Prenez connaissance des limites des rapports et des types d'enregistrement de rapport. Pour plus d'informations, voir [A propos des limites dans les rapports](#) (page 791).
- Consultez les informations relatives aux rapports personnalisés. Si vous avez ajouté de nouveaux champs, vous pouvez utiliser ces champs personnalisés dans un rapport. Si vous avez modifié le nom d'affichage des champs, ce nouveau nom est utilisé dans les rapports. Toutefois, si vous renommez des types d'enregistrement, tels que des comptes, les nouveaux noms ne sont pas pris en compte dans les rapports.

REMARQUE : Si vous avez sélectionné l'option permettant d'ajouter de nouvelles valeurs de liste de sélection lors de l'importation de données, il est possible que ces dernières n'apparaissent pas dans les

rapports pendant les premières 24 heures. Pendant ce laps de temps, il se peut donc que vous ne puissiez pas les utiliser en tant que filtres.

Pour créer un rapport personnalisé, cliquez sur l'un des domaines Analyses ou Rapports. Ensuite, l'outil Oracle CRM On Demand Answers vous guide dans le processus de configuration d'un rapport personnalisé et de génération d'une analyse dynamique. Les principales étapes de ce processus sont les suivantes :

1 Etape 1 : Définition des critères (page 932)

Définissez des colonnes et des filtres. Ajoutez des filtres pour déterminer les données à inclure (facultatif mais recommandé). Les filtres limitent les données qui s'affichent, ce qui permet de réduire la taille des jeux de données et d'éviter les problèmes de performances.

2 Etape 2 : Création de présentations (page 962)

Ajoutez des diagrammes et des tableaux (facultatif) pour inclure une représentation graphique ou autre des données.

3 Etape 3 : Définition d'invites (facultatif) (page 1014)

Ajoutez des invites pour permettre aux utilisateurs d'indiquer des valeurs de filtre lorsqu'ils exécutent le rapport.

4 Etape 4 : Consultation de rapports (page 1019)

Affichez les résultats du rapport avant de l'enregistrer.

Pour commencer à créer un rapport personnalisé

1 Cliquez sur l'onglet Rapports, en haut de la page.

2 Dans la page Rapports - Page d'accueil, dans la section Analyses et rapports personnalisés, cliquez sur le lien Gérer les analyses.

Oracle CRM On Demand Answers s'affiche dans une page distincte, indépendante des autres pages d'Oracle CRM On Demand.

3 Cliquez sur un domaine Analyses ou sur un domaine Rapports.

A propos des limites dans les rapports

Les limites des rapports sont répertoriées dans les sections suivantes.

Rapport sur les objets personnalisés

Oracle CRM On Demand Answers fournit un support complet pour la création de rapports sur les objets personnalisés. Vous pouvez générer un rapport sur les Objets personnalisés 1, 2 et 3 et leur relation n à n avec les comptes, interlocuteurs, opportunités et demandes d'assistance à l'aide des domaines spécialement dédiés. Utilisez le domaine Objets personnalisés avancés pour signaler la relation entre les objets personnalisés 4 à 15 et d'autres objets préconstruits notamment les Objets personnalisés 1, 2 et 3.

Cependant, la création de rapports sur les objets personnalisés n'est actuellement prise en charge que dans les domaines en temps réel. Elle n'est pas applicable dans les domaines historiques.

Limites du texte descriptif

Les champs du texte descriptif limitent la quantité de texte pouvant être imprimée dans un rapport :

- Si le jeu de caractères utilise des caractères à un octet, les 2 000 premiers caractères apparaissent si la taille d'octets totale est inférieure à 4 000.
- Si le jeu de caractères utilise des caractères à plusieurs octets, les 1 000 premiers caractères apparaissent si la taille d'octets totale est supérieure à 2 000.

Nombre maximum de lignes

Le nombre maximum d'enregistrements peut apparaître comme suit :

- **Vue Table.** Pour cette vue, le nombre maximum d'enregistrements susceptibles de s'afficher est de 10 000. Ce nombre détermine également le nombre de lignes susceptibles d'être téléchargées. Toutefois, jusqu'à 65 000 lignes peuvent être téléchargées dans des fichiers CSV ou texte.
- **Vue de table pivot.** Pour cette vue, le nombre maximum d'enregistrements susceptibles de s'afficher est de 20 000 et le nombre maximum de cellules remplies (lignes multipliées par les colonnes) est de 150 000. Les colonnes exclues et masquées ne sont pas prises en compte dans cette limite.
- **Listes déroulantes.** Le nombre maximum de valeurs susceptibles de s'afficher dans les listes déroulantes est de 1 000. Ce nombre inclut les listes déroulantes des conditions de filtre, ainsi que les invites de rapport et de tableau de bord.

Limite de temps impartie à l'exécution d'une requête

Oracle CRM On Demand Answers offre des performances optimales pour les requêtes et les rapports, tout en équilibrant les performances d'Oracle CRM On Demand. Pour réduire les effets négatifs des requêtes actives depuis longtemps ou incontrôlées sur les performances globales d'Oracle CRM On Demand Answers, une limite de temps a été définie pour les rapports en temps réel et historiques. Les requêtes qui dépassent le temps imparti génèrent un message d'erreur du délai d'expiration. Ces limites sont généralement de 10 minutes pour les domaines de rapport (temps réel) et de 180 minutes pour les domaines d'analyse (historiques), mais ces limites peuvent être réduites sur certaines implémentations. Pour plus d'informations sur l'optimisation de la durée d'exécution des requêtes, voir [A propos des performances des rapports](#) (page 1065) et [Optimisation des performances](#) (page 1066).

Listes à sélection multiple

Les valeurs des listes à choix multiples ne sont pas prises en charge dans les domaines de rapports en temps réel. En revanche, elles sont prises en charge dans les domaines historiques dans les cadres suivants :

- Compte
- Activité
- Interlocuteur
- Concessionnaire

- Lead
- Opportunité
- Demande d'assistance

Invite de filtre de colonne dans les analyses combinées

Les invites de filtre de colonne fournissent le filtrage général d'une colonne lors d'une demande. Cependant, cette invite de filtre de colonne n'est pas disponible dans les demandes d'analyse combinées.

Visibilité Livre

Lorsque vous sélectionnez un livre dans le Sélecteur de Livre du domaine historique, les enregistrements sont inclus dans le livre avec ses sous-livres. Il n'est pas possible d'exclure les enregistrements contenus dans les sous-livres des domaines historiques. Par ailleurs, dans les domaines de rapports en temps réel, les enregistrements associés au livre actuel sont indiqués mais pas les enregistrements associés aux sous-livres.

Taux de change

Si votre société dispose de plusieurs devises actives, l'administrateur doit définir des taux de change pour chaque devise. Les modifications appliquées aux taux de change apparaissent dans les rapports après le rafraîchissement nocturne des données d'analyse. Un seul taux de change est déterminé par mois et toutes les transactions du mois utilisent le taux en question.

Certains types d'enregistrement ont plusieurs champs de date. Un champ de date permet de déterminer le taux de change du mois. Pour les conversions de devises d'équipements, le champ Date d'achat détermine le mois utilisé. Pour une opportunité, la date de fermeture de l'opportunité la plus proche de la date de validité du taux de change est utilisée.

Paramètres de localisation

Si vous changez de langue par défaut, les éléments de rapport affichent la nouvelle langue sélectionnée. En revanche, les données contenues dans les rapports ou les tableaux de bord sont fonction de la langue par défaut de votre société, quelle que soit la langue choisie.

Prise en charge de la date

Oracle CRM On Demand Answers prend en charge l'analyse des métriques de date via la dimension de date de 20 années (2000 à 2020) pour les sociétés à l'aide des modèles de calendrier trimestriel, standard ou fiscal. Pour les sociétés recourant au calendrier fiscal personnalisé, Oracle CRM On Demand Answers peut prendre en charge l'analyse des métriques de dates uniquement pour les années définies dans Oracle CRM On Demand. Si un enregistrement est créé en dehors de cette période, vous pouvez encore afficher cet enregistrement tant qu'il est analysé à l'aide de la dimension de date.

Les dimensions de date sont configurées différemment dans les domaines d'analyse (historiques) et dans les domaines de rapport (en temps réel). Dans les domaines d'analyse, il n'y a qu'une seule dimension de date (standard ou canonique) et il peut y avoir un ou plusieurs ensembles de métriques utilisant différentes dates. Ces métriques peuvent ainsi faire l'objet de rapports par date dans la plage souhaitée. Les domaines de rapport comportent une ou plusieurs dimensions de date (rôle) et un seul ensemble de métriques. Ces métriques peuvent ainsi être analysées à l'aide de dimensions de date différentes.

Par exemple, considérez le domaine d'analyse Historique de l'opportunité qui contient une dimension de date (Date de clôture) et deux ensembles de métriques. L'ensemble de métriques par défaut, Métriques des opportunités, est basé sur la Date de clôture mais il existe également un autre ensemble de métriques, Métriques d'opportunité par date d'ouverture, qui permet l'analyse des opportunités par date d'ouverture. Toutefois, le domaine de rapport sur les opportunités contient deux dimensions de date : Date d'ouverture et Date de clôture, et un ensemble de métriques (Métriques des opportunités). L'avantage d'utiliser la dimension de date du domaine d'analyse est qu'elle permet d'analyser diverses métriques associées pour l'ensemble de la période en se basant sur une date comprise dans la plage souhaitée sur un seul rapport.

Le tableau suivant récapitule la définition des dimensions de date dans les domaines d'analyse et de rapport.

Caractéristique	Domaines d'analyse standard	Domaines des rapports
Dimensions de date	Une seule	Une ou plusieurs
Ensembles de métriques	Une ou plusieurs	Une seule

Prise en charge de l'heure

Toutes les heures affichées dans les rapports sont indiquées dans le fuseau horaire de la société. Ainsi, quiconque utilise le rapport a accès à des données cohérentes.

Quotas d'utilisateurs

Les quotas d'utilisateurs sont disponibles pour la création de rapports dans les domaines suivants : Activités, Historique d'activités, Opportunités, Historiques d'opportunités, Opportunités-Produits et Historique Opportunités-Produits. Vous devez être familier avec les points suivants lorsque vous générez des rapports de quotas d'utilisateurs.

- La relation des quotas d'utilisateurs avec l'année fiscale est basée sur l'année durant laquelle la dernière période de l'année fiscale se termine. Par exemple, si l'année fiscale commence en juillet 2008, alors les valeurs de quotas d'utilisateurs définies pour la période de l'année fiscale s'étendront de juillet 2008 à juin 2009 pour l'année fiscale 2009.
- Si votre société change de définition de calendrier fiscal, alors vous devez supprimer et recréer les quotas d'utilisateurs si les consolidations prévisionnelles trimestrielles ou annuelles de valeurs de quotas des utilisateurs doivent correspondre aux quotas d'utilisateurs de Oracle Contact On Demand et de Oracle CRM On Demand Answers. Cependant, la relation des quotas d'utilisateurs avec l'année fiscale dans Oracle CRM On Demand Answers est toujours basée sur l'année durant laquelle la dernière période de l'année fiscale se termine.
- Les quotas d'utilisateurs sont définis pour le nom du quota, la date (mois ou plus) et l'utilisateur. Ils ne sont pas définis au niveau de l'opportunité. Si vous tentez de générer des métriques de quotas et des métriques d'opportunités avec le champ dimensionnel de l'opportunité, vous pouvez obtenir des erreurs ODBC. Ces erreurs peuvent également survenir si le quota d'utilisateur est généré au niveau de l'objet dimensionnel qui est inférieur au niveau défini ou au niveau disponible. Par exemple, les quotas d'utilisateurs au niveau du mois. Si vous tentez de générer un rapport au niveau des dates, une erreur ODBC peut survenir.
- Les métriques de quotas d'utilisateurs sont toujours générées à l'aide de la visibilité du responsable, quelle que soit la visibilité de l'utilisateur. Par conséquent, il est impossible aux utilisateurs qui ne sont pas

administrateurs de la société de générer des rapports de quotas d'utilisateurs avec des métriques d'opportunités lorsque leur visibilité est définie sur Visibilité de l'équipe.

- Des erreurs ODBC peuvent se produire si vous générez des métriques de quotas d'utilisateurs avec une dimension non-conforme. Par exemple, les métriques de quotas d'utilisateurs ne sont pas définies à la dimension de l'opportunité dans le domaine des historiques des opportunités. Par conséquent, des erreurs ODBC peuvent se produire si vous avez tenté de générer des métriques de quotas d'utilisateurs et d'opportunités avec les champs dimensionnels d'opportunités.
- Si vous définissez plusieurs quotas pour une année donnée, les valeurs indiquées dans les rapports sont une agrégation de tous les types de quotas pour cette année-là. Vous devez utiliser le filtre par fonctionnalité métrique si vous souhaitez générer un rapport qui représente les valeurs de quotas d'utilisateur des types de quotas sélectionnés pour cette année. Par exemple, si les deux types de quotas, quotas de service et de licence font référence à l'année fiscale 2009 et que vous ne souhaitez faire apparaître que le quota de service dans les rapports de revenus des opportunités, alors utilisez la formule métrique de filtrage suivante sur la colonne de la valeur du quota d'utilisateurs :

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Quota de service'))
```

Associations d'objets personnalisés 1, 2 et 3

Vous ne pouvez pas établir de rapport sur l'association n à n entre les objets personnalisés 1, 2 et 3 et les objets suivants dans Oracle CRM On Demand Answers :

- Activités
- Equipements
- Leads
- Produits

La relation n à n est implémentée uniquement entre les objets personnalisés 1, 2 et 3 et Compte, Interlocuteur, Demande d'assistance et Opportunité dans Oracle CRM On Demand Answers. Cette relation n'est pas encore implémentée entre les objets personnalisés 1, 2 et 3 et Activités, Equipements, Leads et Produits. En revanche, les clients peuvent générer des rapports sur la relation n à n entre ces objets et les objets personnalisés 1, 2 et 3 à l'aide du domaine Objets personnalisés avancés.

A propos des domaines dans les rapports

La page Démarrage des réponses contient deux catégories de domaines : analyses et rapports. Les domaines de la catégorie des analyses génèrent des rapports historiques et produisent des analyses de tendances sur la base des données actualisées de nuit. Les domaines de la catégorie des rapports fournissent des analyses de données à jour et des informations en temps réel.

Les domaines représentent des informations se rapportant à une catégorie donnée de l'activité, ou les besoins en rapport et en analyse d'un public donné. Les noms de domaine correspondent au type d'information que contiennent les domaines, par exemple des objets de dimension (type d'enregistrement) et des métriques de fait, que les utilisateurs professionnels souhaitent analyser. Les noms de domaine permettent d'organiser et de catégoriser ces informations dans divers dossiers.

Domaines d'analyse standard

Les liens suivants fournissent des informations détaillées sur chaque domaine, notamment son objectif professionnel, son type de relation (1 à 1, 1 à n, n à n, etc.), ainsi que la liste des dimensions et des métriques disponibles :

- [Adresses du compte](#) (voir "[Domaine d'analyse des adresses de compte](#)" page 802)
- [Historique de compte et concurrent](#) (voir "[Domaine analytique de l'historique de compte et de concurrent](#)" page 802)
- [Historique de compte et partenaire](#) (voir "[Domaine analytique de l'historique de compte et de partenaire](#)" page 805)
- [Historique de compte et compte connexe](#) (voir "[Domaine analytique de l'historique de compte et compte connexe](#)" page 808)
- [Historique de l'interlocuteur du compte](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des interlocuteurs de compte](#)" page 810)
- [Historique des comptes](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des comptes](#)" page 811)
- [Historique de l'équipe du compte](#) (voir "[Domaine analytique de l'historique des équipes d'un compte](#)" page 813)
- [Historique des activités](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des activités](#)" page 814)
- [Historique des équipements](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des équipements](#)" page 816)
- [Historique des appels](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des activités de visite](#)" page 817)
- [Historique des campagnes](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des campagnes](#)" page 819)
- [Historique des réponses à la campagne](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des réponses à une campagne](#)" page 820)
- [Adresses des interlocuteurs](#) (voir "[Domaine d'analyse des adresses d'interlocuteur](#)" page 822)
- [Historique des interlocuteurs](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des interlocuteurs](#)" page 822)
- [Historique centres intérêt interlocuteur](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des centres d'intérêt d'un interlocuteur](#)" page 823)
- [Historique des revenus de l'interlocuteur](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des chiffres d'affaires d'un interlocuteur](#)" page 824)
- [Historique de l'équipe de l'interlocuteur](#) (voir "[Domaine analytique de l'historique des équipes d'un interlocuteur](#)" page 826)
- [Historique des enregistrements d'affaires](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des enregistrements d'affaires](#)" page 826) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- [Historique des chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire](#)" page 829) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- [Historique des concessionnaires](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des concessionnaires](#)" page 831) (Oracle CRM On Demand Automotive Edition uniquement)
- [Historique des foyers](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des foyers](#)" page 832) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition uniquement)

- [Historique des leads](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des leads](#)" page 834)
- [Historique des demandes BDM](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des demandes BDM](#)" page 836) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- [Historique des événements d'enseignement médical](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des événements d'enseignement médical](#)" page 838) (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition uniquement)
- [Historique d'opportunité et concurrent](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des opportunités et des concurrents](#)" page 840)
- [Historique d'opportunité et partenaire](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des opportunités et des partenaires](#)" page 842)
- [Historique des opportunités](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des opportunités](#)" page 844)
- [Historique des chiffres d'affaires du produit de l'opportunité](#) (voir "[Domaine d'analyse Chiffre d'affaires des produits de l'opportunité](#)" page 846)
- [Historique des partenaires](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des partenaires](#)" page 848) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- [Historique des pipelines](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique du pipeline](#)" page 849)
- [Historique des portefeuilles](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des portefeuilles](#)" page 851) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition uniquement)
- [Historique des produits](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des produits](#)" page 852)
- [Phase de vente - Historique](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique de la phase de vente](#)" page 853)
- [Historique des demandes d'assistance](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des demandes d'assistance](#)" page 855)
- [Historique des produits avec tarification spéciale](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique du produit avec tarification spéciale](#)" page 856)
- [Analyse du suivi des utilisations](#) (voir "[Domaine d'analyse Analyse du suivi des utilisations](#)" page 859)

Domaines des rapports

Les liens suivants fournissent des informations détaillées sur chaque domaine, notamment son objectif professionnel, son type de relation (1 à 1, 1 à n, n à n, etc.), ainsi que la liste des dimensions et des métriques disponibles :

- [Chiffre d'affaires du compte](#) (voir "[Domaine des rapports de CA du compte](#)" page 864)
- [Comptes](#) (voir "[Domaine des rapports Comptes](#)" page 866)
- [Comptes et concurrents](#) (voir "[Domaine de rapports sur les comptes et les concurrents](#)" page 868)
- [Comptes et partenaires](#) (voir "[Domaine des rapports sur les comptes et les partenaires](#)" page 871)
- [Comptes et comptes connexes](#) (voir "[Domaine de rapports sur les comptes et les comptes liés](#)" page 873)
- [Activités](#) (voir "[Domaine des rapports sur les activités](#)" page 876)
- [Objets personnalisés avancés](#) (voir "[Domaines des rapports Objets personnalisés avancés](#)" page 877)

- [Équipements](#) (voir "[Domaine des rapports sur les équipements](#)" page 885)
- [Planification commerciale](#) (voir "[Domaine des rapports sur la planification des affaires](#)" page 886)
- [Campagnes](#) (voir "[Domaine des rapports Campagnes](#)" page 888)
- [Relations entre interlocuteurs](#) (voir "[Domaine des rapports Relations de l'interlocuteur](#)" page 890)
- [Interlocuteurs](#) (voir "[Domaine des rapports Interlocuteurs](#)" page 891)
- [Objet personnalisé 1 et comptes](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les comptes](#)" page 892)
- [Objet personnalisé 1 et interlocuteurs](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les interlocuteurs](#)" page 895)
- [Objet personnalisé 1 et opportunités](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les opportunités](#)" page 896)
- [Objet personnalisé 1 et demandes d'assistance](#) (voir "[Domaine de rapports Objets personnalisés et demandes d'assistance](#)" page 898)
- [Objets personnalisés 1](#) (voir "[Domaines des rapports Objets personnalisés](#)" page 900)
- [Objet personnalisé 2 et comptes](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les comptes](#)" page 892)
- [Objet personnalisé 2 et interlocuteurs](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les interlocuteurs](#)" page 895)
- [Objet personnalisé 2 et opportunités](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les opportunités](#)" page 896)
- [Objet personnalisé 2 et demandes d'assistance](#) (voir "[Domaine de rapports Objets personnalisés et demandes d'assistance](#)" page 898)
- [Objets personnalisés 2](#) (voir "[Domaines des rapports Objets personnalisés](#)" page 900)
- [Objet personnalisé 3 et comptes](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les comptes](#)" page 892)
- [Objet personnalisé 3 et interlocuteurs](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les interlocuteurs](#)" page 895)
- [Objet personnalisé 3 et opportunités](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les opportunités](#)" page 896)
- [Objet personnalisé 3 et demandes d'assistance](#) (voir "[Domaine de rapports Objets personnalisés et demandes d'assistance](#)" page 898)
- [Objets personnalisés 3](#) (voir "[Domaines des rapports Objets personnalisés](#)" page 900)
- [Prévisions](#) (voir "[Domaine des rapports Prévisions](#)" page 902)
- [Foyers](#) (voir "[Domaine des rapports sur les foyers](#)" page 907) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition uniquement)
- [Leads](#) (voir "[Domaine des rapports sur les leads](#)" page 910)
- [Domaine des opportunités](#) (voir "[Domaine des rapports sur les opportunités](#)" page 912)
- [Opportunités et concurrents](#) (voir "[Domaine de rapports sur les opportunités et les concurrents](#)" page 914)

- [Opportunités et partenaires](#) (voir "[Domaine de rapports Opportunités et partenaires](#)" page 917)
- [Opportunité-Produits](#) (voir "[Domaine des rapports de chiffre d'affaires des produits de l'opportunité](#)" page 919)
- [Equipe d'opportunité](#) (voir "[Domaine des rapports de l'équipe d'opportunité](#)" page 920)
- [Partenaires](#) (voir "[Domaine des rapports sur les partenaires](#)" page 921) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- [Fourniture de contenu personnalisé](#) (voir "[Domaine des rapports sur la remise de contenu personnalisé](#)" page 923) (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition uniquement)
- [Demandes d'assistance](#) (voir "[Domaine de rapports Demandes d'assistance](#)" page 927)
- [Activités partagées](#) (voir "[Domaine des rapports sur les activités partagées](#)" page 928)

Le tableau suivant présente cinq types de domaine utilisés par Oracle CRM On Demand.

Type de domaine	Description
Simple	<p>Ce type de domaine consiste en un tableau de fait unique contenant toutes les métriques du type d'enregistrement déterminant. Le rapport fournit toujours un résultat compréhensible. En d'autres termes, quelle que soit la combinaison d'attributs et de métriques que vous sélectionnez pour votre rapport, ce dernier renvoie toujours un résultat qui reflète les données d'Oracle CRM On Demand.</p> <p>Les domaines simples sont recommandés lorsque vous voulez générer un rapport concernant un ensemble unique de métriques. Ils vous permettent d'explorer les informations détaillées des données de transaction.</p>
Faits multiples	<p>Ce type de domaine comporte deux tableaux de faits au moins à des niveaux de dimension différents. Les tableaux de faits sont liés par des dimensions conformes (partagées). Le domaine de faits multiples permet d'effectuer une analyse de faits combinés.</p> <p>Les dimensions n'ont pas toutes des relations avec les tableaux de faits. Par exemple, le tableau de métriques de quota dispose uniquement de relations avec les dimensions Utilisateur titulaire, Quota et Date. Ces dimensions sont également appelées dimensions conformes dans la terminologie de modélisation dimensionnelle. Dans un domaine de faits multiples, lorsque vous sélectionnez les attributs d'une dimension et la métrique d'un fait, et qu'il n'existe aucune relation directe entre eux, votre rapport ne fonctionnera pas correctement. Dans certains cas, le champ de métrique est vide ou une erreur apparaît dans le rapport.</p> <p>Les domaines de faits multiples sont recommandés lorsque vous voulez générer un rapport concernant plusieurs ensembles de métriques liés.</p>
Récapitulatif	<p>Ce type de domaine consiste en un tableau de faits résumés unique. Il permet d'effectuer une analyse résumée de métriques à l'aide d'une dimension clé. On l'appelle <i>récapitulatif</i> car il fournit des informations résumées sur une dimension ou un type d'enregistrement particuliers dans les analyses Oracle CRM On Demand, le type d'enregistrement Compte, par exemple. A partir de ce domaine, vous pouvez obtenir toutes les métriques relatives aux fonctionnalités CRM, telles que les métriques de</p>

Type de domaine	Description
	<p>recettes des ventes, de demande d'assistance, d'activité et de lead.</p> <p>Les domaines récapitulatifs sont appropriés lorsque vous souhaitez obtenir des récapitulatifs de métriques à l'aide d'une dimension clé, mais sans analyser ces métriques à l'aide d'autres dimensions.</p>
n à n	<p>Ce type de domaine représente des relations n à n et 1 à n entre deux types d'enregistrement. Il contient une table de faits, mais il pourrait également s'agir d'un domaine sans table de faits.</p> <p>La relation 1 à n entre Objet personnalisé 1 et Compte peut également faire l'objet d'un rapport à partir de ce domaine. Toutefois, pour générer un rapport sur la relation n à 1 entre Compte et Objet personnalisé 1, n'utilisez pas ce domaine. Le domaine Objet personnalisé 1, qui est un simple domaine de conception, permet de générer un rapport sur toutes les relations n à 1 entre tous les types d'enregistrement standard et Objet personnalisé 1.</p> <p>Les domaines n à n sont les seuls que vous pouvez utiliser pour répertorier les relations n à n et 1 à n entre des types d'enregistrement.</p>
Global	<p>Ce type de domaine rassemble tous les dossiers de dimensions et de métriques dans un domaine unique. Il permet de créer des rapports sur tous les types d'enregistrement et les types d'enregistrement qui leur sont associés ; il n'existe donc aucun type d'enregistrement déterminant unique dans ce type de domaine. Vous pouvez générer un rapport sur les relations 1 à n et n à 1 entre les nouveaux objets personnalisés (Objet personnalisé 4-Objet personnalisé 12) et d'autres types d'enregistrement, mais non sur les relations n à n.</p> <p>Le domaine Objets personnalisés avancés est le seul domaine de ce type. Il est également le seul qui permet de générer un rapport sur la relation entre les objets personnalisés 4 à 15 et d'autres objets standard, notamment les objets personnalisés 1, 2 et 3. Tous les types de relation peuvent être répertoriés à l'aide de ce domaine, excepté la relation n à n.</p>

Les quatre premiers types de domaine cités (Simple, Faits multiples, Récapitulatif et n à n) sont des domaines standard. Le cinquième type de domaine est un domaine global pour les nouveaux objets personnalisés.

Domaines standard

Les domaines standard servent à générer des rapports sur la relation entre des types d'enregistrement standard, comme Objet personnalisé 1, 2 et 3. Les types d'enregistrement standard et les objets personnalisés 1, 2 et 3 peuvent disposer des relations suivantes :

- 1 à n
- n à 1
- n à n

Oracle CRM On Demand fournit des domaines dédiés qui permettent de générer un rapport sur une relation n à 1 entre un type d'enregistrement standard et d'autres types d'enregistrement. Par exemple, le domaine

Opportunités permet la génération d'un rapport sur la relation d'un type d'enregistrement d'opportunité avec d'autres types d'enregistrement. Des domaines dédiés permettent la génération d'un rapport sur la relation n à n entre deux types d'enregistrement. Par exemple, le domaine Historique des opportunités et des partenaires permet de générer un rapport sur une relation n à n entre des types d'enregistrement d'opportunité et partenaire.

Domaine Global

Le domaine de type global permet de générer des rapports sur les objets personnalisés 4 à 15 avec d'autres objets standard, notamment les objets personnalisés 1, 2 et 3. Le domaine Objets personnalisés avancés est le seul domaine de ce type inclus dans cette version qui permet de créer des rapports sur des objets personnalisés et leurs objets associés sous un domaine unique.

Cette approche offre une fonctionnalité plus complète en termes de type d'enregistrement et de type d'enregistrement associé. Le concept de type d'enregistrement déterminant unique n'est plus appliqué. L'absence de type d'enregistrement déterminant implique que vous devez toujours ajouter une métrique par défaut au rapport. Comme un domaine global ne comporte pas d'objet déterminant unique, le rapport doit toujours contenir une métrique de sorte qu'il soit possible de choisir un chemin de relation parmi les objets. Dans les domaines non globaux, il est inutile de choisir une métrique, car la relation est déjà définie dans le référentiel à l'aide d'une métrique de fait implicite.

Le domaine Objets personnalisés avancés offre un accès aux métriques de tous les types d'enregistrement connexes. A partir de ce domaine, vous pouvez générer un rapport récapitulatif pour toutes les métriques connexes, notamment tous les types d'enregistrement d'Oracle CRM On Demand.

Avec le domaine Objets personnalisés avancés, vous pouvez générer des rapports présentant les relations 1 à n et n à n pour tous les types d'enregistrement. Dans la conception n à n, vous devez utiliser le domaine Compte et Objet personnalisé 1 pour le rapport sur la relation 1 à n, et le domaine Objets personnalisés 1 pour le rapport sur la relation 1 à n entre d'autres types d'enregistrement et Objet personnalisé 1. En utilisant le domaine Objets personnalisés avancés, vous pouvez accéder aux deux types de relation. Toutefois, les rapports n à n ne sont pas disponibles dans ce domaine.

Le tableau suivant présente le domaine des nouveaux objets personnalisés.

Nom du domaine	Type de domaine
Domaine Objet personnalisé	
Objets personnalisés avancés	Avancé ou Global

Changement de nom du type d'enregistrement dans le domaine analytique

Le domaine analytique d'Oracle inclut la fonction de changement de nom pour tous les types d'enregistrement standard. Les administrateurs de société peuvent renommer les types d'enregistrement dans Oracle CRM On Demand. Les nouveaux noms sont pris en compte dans la partie analytique d'Oracle CRM On Demand. Les types d'enregistrement renommés apparaissent avec leur nouveau nom dans les domaines, rapports et tableaux de bord. Par exemple, si un administrateur de société attribue au type d'enregistrement Compte le nom *Médecin* dans Oracle CRM On Demand, le substantif *compte* est remplacé dans tous les domaines et les réponses. Ainsi, le domaine *Adresse du compte* devient *Adresse du médecin* et le domaine *Métriques du compte* devient *Métriques du médecin*, etc. En revanche, le changement des noms de type d'enregistrement n'est pas prise en charge pour les noms de rapport et de tableau de bord.

Row_ID et ID d'objet

Pour chaque type d'enregistrement d'un domaine (compte, activité, équipement, etc.), le champ Row_ID de la base de données est mis en correspondance avec un champ nommé ID <objet>, par exemple : ID de compte, ID de lead, ID de demande d'assistance, etc.

Domaine d'analyse des adresses de compte

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Permet d'établir la relation n à n entre les comptes et les adresses. Contrairement aux autres domaines où il est possible de générer uniquement l'adresse principale d'un compte, ce domaine permet de répertorier toutes les adresses d'un compte ainsi qu'une adresse commune à plusieurs comptes. Il ne comporte aucune métrique.

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine propose les dimensions suivantes :

- Compte
- Adresse

Métriques

Aucun

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine analytique de l'historique de compte et de concurrent

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

802 Aide en ligne d'Oracle CRM On Demand Release 19

Objectif commercial

Ce domaine vous permet de suivre les relations n à n entre les comptes et les comptes du concurrent. Il est presque identique aux domaines de compte. La seule différence est qu'il comprend la dimension de concurrent, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Compte. Ce domaine vous permet de créer des rapports indiquant tous les concurrents d'un compte. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les comptes et les comptes du concurrent, il est impossible de générer un rapport pour les comptes qui ne comportent pas d'association avec au moins un compte du concurrent. Les attributs complets définissant la relation avec le compte du concurrent et qui peuvent faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Commentaires

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Concurrent/compte
- Interlocuteur de la relation
- Compte
- Campagne
- Territoire
- Utilisateur titulaire
- Date

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
 - Métriques personnalisées de compte
 - Nombre de comptes

- Nombre de comptes avec opportunités
- Nombre d'activités
- Nombre d'interlocuteurs
- Nombre de leads
- Nombre de leads archivés
- Nombre de leads qualifiés
- Nombre de leads rejetés
- Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
- Nombre de DA
- Nombre de DA annulées
- Nombre de DA clôturées
- Nombre de DA ouvertes
- Nombre de DA en attente
- Nombre d'opportunités
- Nombre de gains
- CA potentiel
- CA potentiel (000)
- CA potentiel moyen
- Ancienneté de la DA ouverte
- Nb de jours moyen pour clôturer une DA
- Nombre moyen de minutes pour clôturer une DA (date de clôture)
- Ancienneté moyenne des DA ouvertes (minutes)
- Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité (définition : nombre total de jours pour clôturer une opportunité divisé par le nombre de gains)
- Chiffre d'affaires clôturé
- Chiffre d'affaires clôturé (000)
- CA clôturé moyen
- Chiffre d'affaires
- Chiffre d'affaires (000)
- CA clôturé du Produit

- Chiffre d'affaires moyen
- Chiffre d'affaires
- CA produit (000)
- CA clôturé du Produit (000)

Notes d'utilisation

Ce domaine fait partie d'un groupe de domaines liés. Tous les domaines de ce groupe ont les mêmes métriques et partagent la plupart des mêmes dimensions. La seule différence est que la première dimension de la liste de dimensions est propre au domaine. Les domaines de ce groupe sont les suivants :

- Historique de compte et concurrent
- Historique de compte et partenaire
- Historique de compte et compte connexe

Domaine analytique de l'historique de compte et de partenaire

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine vous permet de suivre les relations n à n entre les comptes et les comptes partenaire. Il est presque identique aux domaines de compte. La seule différence est qu'il comprend la dimension de partenaire, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Compte. Ce domaine vous permet de créer des rapports indiquant tous les partenaires d'un compte. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les comptes et les comptes partenaire, il est impossible de générer un rapport pour les comptes qui ne comportent pas d'association avec au moins un compte partenaire. Les attributs définissant la relation avec le compte partenaire et pouvant faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Commentaires

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Partenaire/compte
- Interlocuteur de la relation
- Compte
- Campagne
- Territoire
- Utilisateur titulaire
- Date

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
 - Métriques personnalisées de compte
 - Nombre de comptes
 - Nombre de comptes avec opportunités
 - Nombre d'activités
 - Nombre d'interlocuteurs
 - Nombre de leads
 - Nombre de leads archivés
 - Nombre de leads qualifiés
 - Nombre de leads rejetés
 - Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
 - Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
 - Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
 - Nombre de DA
 - Nombre de DA annulées
 - Nombre de DA clôturées
 - Nombre de DA ouvertes

- Nombre de DA en attente
- Nombre d'opportunités
- Nombre de gains
- CA potentiel
- CA potentiel (000)
- CA potentiel moyen
- Ancienneté moyenne des DA ouvertes
- Nb de jours moyens pour clore une DA
- Nombre moyen de minutes pour clôturer DA
- Ancienneté moyenne des DA ouvertes (minutes)
- Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité (définition : nombre de jours pour clôturer une opportunité divisé par le nombre de gains.)
- Chiffre d'affaires clôturé
- Chiffre d'affaires clôturé (000)
- CA de clôture moyen
- Chiffre d'affaires
- Chiffre d'affaires (000)
- CA clôturé du Produit
- Chiffre d'affaires moyen
- Chiffre d'affaires
- CA produit (000)
- CA clôturé du Produit (000)

Notes d'utilisation

Ce domaine fait partie d'un groupe de domaines liés. Tous les domaines de ce groupe ont les mêmes métriques et partagent la plupart des mêmes dimensions. La seule différence est que la première dimension de la liste de dimensions est propre au domaine. Les domaines de ce groupe sont les suivants :

- Historique de compte et concurrent
- Historique de compte et partenaire
- Historique de compte et compte connexe

Domaine analytique de l'historique de compte et compte connexe

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine vous permet de suivre les relations n à n entre les comptes et les comptes connexes. Il est presque identique aux domaines de compte. La seule différence est qu'il comprend la dimension de compte connexe, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Compte. Ce domaine vous permet de créer des rapports indiquant tous les comptes connexes d'un compte. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les comptes et les comptes connexes, il est impossible de générer un rapport pour les comptes qui ne comportent pas d'association avec au moins un compte connexe. Les attributs complets définissant la relation avec le compte connexe qui peuvent faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Commentaires

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte connexe
- Interlocuteur de la relation
- Compte
- Campagne
- Territoire
- Utilisateur titulaire

- Date

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
 - Métriques personnalisées de compte
 - Nombre de comptes
 - Nombre de comptes avec opportunités
 - Nombre d'activités
 - Nombre d'interlocuteurs
 - Nombre de leads
 - Nombre de leads archivés
 - Nombre de leads qualifiés
 - Nombre de leads rejetés
 - Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
 - Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
 - Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
 - Nombre de DA
 - Nombre de DA annulées
 - Nombre de DA clôturées
 - Nombre de DA ouvertes
 - Nombre de DA en attente
 - Nombre d'opportunités
 - Nombre de gains
 - CA potentiel
 - CA potentiel (000)
 - CA potentiel moyen
 - Ancienneté moyenne des DA ouvertes
 - Nb de jours moyens pour clore une DA
 - Nombre moyen de minutes pour clôturer DA
 - Ancienneté moyenne des DA ouvertes (minutes)

- Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité (définition : nombre de jours pour clôturer une opportunité divisé par le nombre de gains.)
- Chiffre d'affaires clôturé
- Chiffre d'affaires clôturé (000)
- CA de clôture moyen
- Chiffre d'affaires
- Chiffre d'affaires (000)
- CA clôturé du Produit
- Chiffre d'affaires moyen
- Chiffre d'affaires
- CA produit (000)
- CA clôturé du Produit (000)

Notes d'utilisation

Ce domaine fait partie d'un groupe de domaines liés. Tous les domaines de ce groupe ont les mêmes métriques et partagent la plupart des mêmes dimensions. La seule différence est que la première dimension de la liste de dimensions est propre au domaine. Les domaines de ce groupe sont les suivants :

- Historique de compte et concurrent
- Historique de compte et partenaire
- Historique de compte et compte connexe

Domaine d'analyse de l'historique des interlocuteurs de compte

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Ce domaine permet d'établir la relation n à n entre les comptes et les interlocuteurs. Vous pouvez l'utiliser pour générer un rapport sur tous les interlocuteurs associés à un compte ou sur un interlocuteur commun à plusieurs comptes. En revanche, vous ne pouvez pas l'utiliser pour générer un rapport sur les comptes non associés à un interlocuteur ou sur les interlocuteurs non liés à un compte. Ce domaine ne comporte aucune métrique.

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Interlocuteur

Métriques

Aucun

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des comptes

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine fournit une vue récapitulative des métriques d'exploitation importantes d'une société pour ses comptes. Le type d'enregistrement Compte est celui qu'il faut analyser. Vous pouvez utiliser le type d'enregistrement Compte pour répondre à des questions relatives aux performances du compte : quelles sociétés présentent le nombre le plus élevé de demandes d'assistance ? Quelles sociétés présentent le plus grand nombre d'opportunités ? Ce domaine vous permet de regrouper et de consolider ces métriques à n'importe quel niveau par les dimensions compte, territoire de compte et date. Une analyse plus approfondie impliquant d'autres domaines fonctionnels nécessite de faire appel à d'autres domaines.

Type de relation

Récapitulatif

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Campagne
- Territoire
- Utilisateur titulaire
- Date

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
 - Métriques personnalisées de compte
 - Nombre de comptes
 - Nombre de comptes avec opportunités
 - Nombre d'activités
 - Nombre d'interlocuteurs
 - Nombre de leads
 - Nombre de leads archivés
 - Nombre de leads qualifiés
 - Nombre de leads rejetés
 - Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
 - Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
 - Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
 - Nombre de DA
 - Nombre de DA annulées
 - Nombre de DA clôturées
 - Nombre de DA ouvertes
 - Nombre de DA en attente
 - Nombre d'opportunités
 - Nombre de gains
 - CA potentiel
 - CA potentiel (000)
 - CA potentiel moyen
 - Ancienneté moyenne des DA ouvertes
 - Nb de jours moyens pour clore une DA
 - Nombre moyen de minutes pour clôturer DA
 - Ancienneté moyenne des DA ouvertes (minutes)
 - Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité (définition : nombre de jours pour clôturer une opportunité divisé par le nombre de gains.)
 - Chiffre d'affaires clôturé

- Chiffre d'affaires clôturé (000)
- CA de clôture moyen
- Chiffre d'affaires
- Chiffre d'affaires (000)
- CA clôturé du Produit
- Chiffre d'affaires moyen
- Chiffre d'affaires
- CA produit (000)
- CA clôturé du Produit (000)

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine analytique de l'historique des équipes d'un compte

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Ce domaine permet de signaler la relation plusieurs à plusieurs entre les comptes et les membres de l'équipe. Il est possible d'associer un compte à plusieurs membres d'équipes dans Oracle CRM On Demand. Vous pouvez utiliser ce domaine pour créer une liste de tous les membres d'équipe associés à un compte ou tous les comptes pour lesquels un utilisateur est ajouté en tant que membre d'équipe. En revanche, vous ne pouvez pas utiliser ce domaine pour générer un rapport sur des comptes non associés à un utilisateur ou sur des utilisateurs non liés à un compte. Ce domaine ne comporte aucune métrique.

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Membre d'équipe

Métriques

Aucun

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des activités

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser un large ensemble de métriques d'activité en fonction des dimensions d'activité, de compte, d'opportunité, de lead, de campagne, d'interlocuteur, de demande d'assistance et de date. Ce domaine est défini au niveau le plus bas car il représente chaque événement d'activité et chaque interaction liés à ces types d'enregistrement. Cela signifie que la table de faits d'activité qui détermine ce domaine est susceptible d'être la plus volumineuse. Ce domaine vous permet de consolider et d'analyser des métriques d'activité, en utilisant l'ensemble de dimensions le plus vaste. Basé sur plusieurs tables de faits, il permet de générer des rapports sur les quotas d'utilisateur dans le contexte des métriques d'activité.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Campagne
- Interlocuteur
- Date
- Concessionnaire
- Lead
- Réunion professionnelle
- Opportunité
- Utilisateur titulaire

- Quota
- Demande d'assistance

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'activité
 - Activité - Métriques personnalisées
 - Métriques de l'Activité par date de création
 - Nb d'activités (date de création)
 - Nb de rendez-vous (date de création)
 - Nb d'activités clôturées (date de création)
 - Nombre d'activités en cours (date de création)
 - Nb de tâches (date de création)
 - Métriques de l'Activité par autres dates
 - Nb de rendez-vous (date de fin)
 - Nb de rendez-vous (date de début)
 - Nb de tâches (date d'échéance)
 - Nombre de comptes avec activités
 - Nombre d'activités
 - Nombre de rendez-vous planifiés
 - Nombre d'appels passés
 - Nombre d'appels aboutis
 - Nombre d'activités clôturées
 - Nombre d'activités en cours
- Métriques du quota
 - Valeur du quota

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des équipements

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Ce domaine permet d'analyser des métriques d'équipement par dimension de compte, d'équipement et de produit. Vous pouvez suivre les équipements et les produits qui ont été vendus à un client ou à une société. Il s'agit de l'un des rares domaines où la visibilité des enregistrements d'équipement est fonction de la visibilité des enregistrements Compte associés.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Equipement
- Date
- Catégorie de produits
- Produit

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'équipement
 - Métriques d'équipement par date d'achat
 - Nombre d'équipements
 - Prix d'achat
 - Quantité
 - Prix d'achat moyen
 - Quantité moyenne
 - Métriques d'équipement par date d'expédition
 - Nombre d'équipements
 - Prix d'achat

- Quantité
- Prix d'achat moyen
- Quantité moyenne
- Nombre d'équipements
- Prix d'achat
- Quantité
- Prix d'achat moyen
- Quantité moyenne

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des activités de visite

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine d'analyse permet aux responsables des ventes et aux commerciaux d'analyser les données sur les visites par compte, interlocuteur, activité, titulaire, produit, catégorie de produit et date. Contrairement au domaine d'analyse de l'historique des activités, les métriques du domaine d'analyse de l'historique des activités de visite sont basés sur les types d'enregistrement Life Sciences liés à l'activité, notamment : Présentation du produit, Echantillons remis et Articles promotionnels offerts. Cela signifie que les activités pour lesquelles il n'existe aucun enregistrement correspondant à l'un ou plusieurs de ces types d'enregistrement enfant ne peuvent être prises en compte dans ce domaine. Les métriques de ce domaine sont les suivants :

- Nombre de visites
- Nombre de visites avec échantillons remis
- Nombre de visites avec remise d'articles promotionnels

Vous pouvez utiliser la dimension Catégorie de produit pour récapituler les métriques d'activités de visite pour les différents niveaux d'une hiérarchie de produits, tels que la marque, le sous-marché et le marché.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Interlocuteur
- Activités de visite
- Campagne
- Opportunité
- Catégorie de produits
- Produit
- Utilisateur titulaire
- Présentation produits
- Echantillons remis

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Activité de visite - Métriques
 - Métriques personnalisées de présentation produits
 - Devise indexée
 - Nombre indexé
 - Devise indexée moyenne
 - Nombre indexé moyen
 - Métriques personnalisées d'échantillons remis
 - Devise indexée
 - Nombre indexé
 - Devise indexée moyenne
 - Nombre indexé moyen
 - Nombre de comptes
 - Nombre de visites avec présentation de produit
 - Nombre de visites avec présentation de produit
 - Nombre de visites
 - Nombre de visites avec remise d'articles promotionnels
 - Nombre de visites avec échantillons remis
 - Nombre d'interlocuteurs

- Nombre d'articles promotionnels remis
- Nombre d'échantillons remis

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des campagnes

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Ce domaine permet d'analyser en détail des campagnes en fonction des dimensions de campagne, d'utilisateur et de date. Vous pouvez analyser les résultats, les performances et le retour sur investissement d'une campagne. Les métriques disponibles permettent de résoudre les problèmes liés à la réalisation des objectifs de la campagne actuelle et d'optimiser les futures campagnes.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Campagnes
- Utilisateur titulaire
- Date

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques
 - Nombre de campagnes
 - Nombre de campagnes actives
 - Nombre de campagnes terminées
 - Nombre de campagnes planifiées

- Nombre de leads
- Nombre d'opportunités
- Nombre de gains
- Nombre de comptes associés à une campagne
- Nombre d'interlocuteurs associés à une campagne
- Pourcentage (%) de budget (définition : coût multiplié par 100, puis divisé par le coût budgété)
- Pourcentage (%) de leads ciblés réalisés (définition : nombre de leads multiplié par 100, puis divisé par le nombre de leads ciblés)
- Pourcentage (%) de cible de CA atteint (définition : chiffre d'affaires clôturé multiplié par 10, puis divisé par le chiffre d'affaires cible)
- Nombre moyen de jours pour clore une opportunité (définition : nombre total de jours pour clore une opportunité divisé par le nombre de gains)
- Nombre moyen de jours pour convertir un lead (définition : nombre de jours entre la date de création et la date de conversion du lead, divisé par le nombre de leads convertis en opportunités)
- Coût par vente conclue (définition : coût divisé par le nombre de réussites)
- Coût moyen par vente conclue (définition : coût moyen divisé par le nombre de réussites)
- Coût par lead (définition : coût divisé par le nombre de leads)
- Coût moyen par lead (définition : coût moyen divisé par le nombre de leads)
- Taux de conversion des leads (définition : leads devenus clients, exprimés en pourcentage)
- CA
- Chiffre d'affaires clôturé
- CA de clôture moyen
- Taux de succès des opportunités (définition : nombre total d'opportunités réussies, divisé par le nombre total d'opportunités réussies et perdues)
- Retour sur investissement

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des réponses à une campagne

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Ce domaine vous permet d'analyser les données de réponse aux campagnes. Il complète les domaines de rapports des campagnes qui fournissent les données de performance des campagnes. Il permet aux sociétés d'analyser les réponses apportées à une campagne en répondant aux questions suivantes : Combien de personnes ont reçu la campagne ? Combien d'entre elles y ont répondu ? Combien de temps ont-ils mis à répondre ? etc.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Campagne
- Destinataire de la campagne
- Réponse à une campagne
- Date

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques
 - Nombre de destinataires
 - Nombre de retours matériels
 - Nombre de retours logiciels
 - Nombre de répondants
 - Nombre de réponses
 - Nombre de réponses ouvertes
 - Nombre de clics publicitaires
 - Nombre d'entrées d'option
 - Nombre de sorties d'option
 - Nombre d'entrées d'option globale
 - Nombre de sorties d'option globale
 - Nombre de jours moyen pour répondre

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse des adresses d'interlocuteur

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Permet de générer un rapport sur la relation n à n entre les interlocuteurs et les adresses. Contrairement aux autres domaines où il est uniquement possible de générer un rapport sur l'adresse principale d'un interlocuteur, ce domaine permet de générer un rapport sur toutes les adresses d'un interlocuteur ou sur une adresse commune à plusieurs interlocuteurs. Il ne comporte ni table de faits ni métrique.

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Interlocuteur
- Adresse

Métriques

Aucun

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des interlocuteurs

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Vous pouvez utiliser ce domaine pour générer un rapport sur les métriques d'un interlocuteur, par interlocuteur, compte, campagne, appartenance à l'utilisateur et date. Le niveau de détail de ce domaine est une ligne pour chaque interlocuteur créé dans Oracle CRM On Demand. Ce domaine vous permet de répondre rapidement aux questions suivantes : Quels sont les 10 employés qui ont le plus grand nombre d'interlocuteurs ? Quels comptes ne comportent aucun interlocuteur ? Quelles sont les campagnes les plus importantes par interlocuteur ? Combien de prospects un interlocuteur en particulier apporte-t-il à ma société ?

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Campagne
- Interlocuteur
- Date
- Utilisateur titulaire

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'interlocuteur
 - Nombre de clients
 - Nombre d'interlocuteurs
 - Nombre de prospects

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des centres d'intérêt d'un interlocuteur

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Le domaine d'analyse de l'historique des centres d'intérêt d'un interlocuteur permet de générer des rapports sur les intérêts des interlocuteurs pour la dimension Interlocuteurs. Ce rapport permet aux conseillers et à leurs supérieurs de déterminer les centres d'intérêts de leurs clients et de sélectionner des cadeaux pertinents à leur offrir en fonction de ces intérêts. Ils peuvent également exploiter ces informations pour organiser des événements d'appréciation, tels que des tournois de golf. Ainsi, les conseillers peuvent approfondir leurs relations avec leurs clients, ainsi que rencontrer les amis et les familles de ces clients. Ces événements peuvent générer de nouvelles affaires.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Interlocuteur
- Utilisateur titulaire
- Date
- Intérêts des interlocuteurs

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques des centres d'intérêt de l'Interlocuteur
 - Nb d'intérêts de l'Interlocuteur

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des chiffres d'affaires d'un interlocuteur

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Ce domaine vous permet d'analyser des données de chiffre d'affaires de produit par interlocuteur, produit, catégorie de produit, titulaire et date. Les métriques de ce domaine sont les suivantes :

- Nombre de produits
- Nombre moyen de produits
- Chiffre d'affaires moyen

Ce domaine permet aux utilisateurs de créer des rapports contenant différents types de chiffre d'affaires de produit dans le temps, comme le chiffre d'affaires projeté comparé au chiffre d'affaires réel. Cette comparaison permet aux utilisateurs de mieux comprendre les perspectives de chiffre d'affaires et les ventes de produits par interlocuteur. La dimension Catégorie de produit peut être utilisée pour récapituler les métriques de chiffre d'affaires d'interlocuteur pour différents niveaux d'une hiérarchie de produits, tels que la marque, le sous-marché et le marché.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Interlocuteur
- Catégorie de produits
- Produit
- Interlocuteur - Chiffre d'affaires
- Date
- Utilisateur titulaire

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de chiffre d'affaires d'interlocuteur
 - Nombre moyen de produits
 - Nombre de produits
 - Chiffre d'affaires moyen

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine analytique de l'historique des équipes d'un interlocuteur

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Ce domaine permet de générer un rapport sur la relation plusieurs à plusieurs entre des interlocuteurs et des membres d'équipe. Vous pouvez l'utiliser pour répertorier tous les membres d'équipe associés à un interlocuteur et tous les interlocuteurs pour lesquels un utilisateur est ajouté en tant que membre d'équipe. En revanche, vous ne pouvez pas utiliser ce domaine pour signaler les interlocuteurs non associés à un utilisateur ou les utilisateurs non liés à un utilisateur. Ce domaine ne comporte aucune table de faits, ni aucune métrique.

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Interlocuteur
- Membre d'équipe

Métriques

Aucun

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des enregistrements d'affaires

Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objectif professionnel

Ce domaine fournit des informations sur la façon dont vos partenaires utilisent les enregistrements d'affaires et décrit l'impact de ceux-ci sur votre activité. Par exemple, vous pouvez procéder comme suit :

- créer un rapport indiquant le montant du chiffre d'affaires escompté à partir des enregistrements d'affaires ;
- déterminer le nombre de jours moyen nécessaires à l'approbation d'un enregistrement d'affaire ;
- déterminer le pourcentage d'opportunités ayant été enregistré ;
- générer un rapport sur le nombre d'enregistrements d'affaires ayant débouché sur de nouvelles opportunités ;
- déterminer la période de validité moyenne des enregistrements d'affaires ;
- créer un rapport indiquant la variation trimestrielle du chiffre d'affaires lié aux enregistrements d'affaires.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Enregistrement d'affaire
- Compte partenaire principal
- Client associé
- Interlocuteur
- Date
- Opportunité associée
- Utilisateur titulaire
- Approbateur final

Métriques non basées sur la date de clôture

Les métriques suivantes ne sont pas basées sur la date de clôture des enregistrements :

- Métriques d'enregistrement d'affaire
 - Métriques personnalisées d'enregistrement d'affaire
 - Nombre d'enregistrements d'affaires
 - Nombre d'enregistrements d'affaires avec opportunités
 - Nombre d'enregistrements d'affaires sans opportunité
 - Nombre d'enregistrements d'affaires pour de nouvelles opportunités

- Nombre d'enregistrements d'affaires pour des clients existants
- Nombre d'enregistrements d'affaires pour de nouveaux clients
- Nombre d'enregistrements d'affaires convertis en opportunités
- Nombre d'enregistrements d'affaires en attente d'approbation
- Nombre d'enregistrements d'affaires approuvés
- Nombre d'enregistrements d'affaires ayant expiré
- Nombre de jours en attente d'approbation
- Nombre de jours moyen avant approbation
- Période de validité moyenne (en jours)
- Pourcentage d'enregistrements d'affaires approuvés
- Pourcentage d'enregistrements d'affaires rejetés
- Pourcentage d'enregistrements d'affaires renvoyés
- Pourcentage d'enregistrements d'affaires convertis en opportunités
- Nombre d'enregistrements d'affaires débouchant sur des succès

Métriques basées sur la date de clôture

Les métriques suivantes sont basées sur la date de clôture des enregistrements :

- Métriques d'enregistrement d'affaire
 - Volume total de l'affaire sur les enregistrements d'affaires en cours
 - Volume total moyen de l'affaire sur les enregistrements d'affaires en cours
 - Chiffre d'affaires total des enregistrements d'affaires
 - Chiffre d'affaires total moyen des enregistrements d'affaires en cours
 - Chiffre d'affaires total des enregistrements d'affaires au trimestre dernier
 - Chiffre d'affaires total moyen des enregistrements d'affaires au trimestre dernier

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Le domaine d'analyse de l'historique des chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire vous aide à identifier les tendances et orientations de votre enregistrement d'affaire. Il vous permet de créer des requêtes de base concernant les métriques du chiffre d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire utilisant des attributs de dimension principale. Ce domaine vous aide à répondre à des questions telles que :

- Quel est le chiffre d'affaires maximum escompté pour un produit donné sur un enregistrement d'affaire donné ?
- En considérant les enregistrements d'affaires en cours uniquement, quel est le chiffre d'affaires moyen pour chaque enregistrement d'affaire (comme calculé à partir des enregistrements de chiffre d'affaires) ?
- Combien de produits différents sont référencés sur tous les enregistrements d'affaires (quel que soit le statut d'approbation) ?
- Quels sont les meilleurs produits pour tous les enregistrements d'affaires en cours : par quantité totale, chiffre d'affaires total, occurrence, quantité moyenne pour chaque enregistrement d'affaire ou chiffre d'affaires moyen pour chaque enregistrement d'affaire ?
- Liste de tous les enregistrements d'affaire ayant au moins une ligne détail de chiffre d'affaires du produit sur laquelle la quantité est différente de zéro ou de NULL ou le prix est différent de zéro ou de NULL.
- Quels étaient les meilleurs produits le trimestre dernier : par quantité, chiffre d'affaires total, occurrence, quantité moyenne par enregistrement d'affaire ou chiffre d'affaires moyen pour chaque enregistrement d'affaire ?

Type de relation

1 à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Interlocuteur associé
- Client associé
- Opportunité associée
- Date (suivant la date de clôture de l'enregistrement d'affaire)
- Enregistrement d'affaire
- Chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire

- Compte partenaire principal (disponible dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- Produit
- Catégorie de produits

Métriques

Le domaine comporte les métriques suivantes :

- Métriques du chiffre d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire
 - Métriques personnalisées du chiffre d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire :
 - Devise indexée moyenne
 - Numéro indexé moyen
 - Devise indexée
 - Nombre indexé
 - Nombre de produits
 - Nombre de produits sur des enregistrements d'affaires sans opportunité
 - Nombre de produits sur des enregistrements d'affaires en cours
 - Nombre moyen de produits sur des enregistrements d'affaires sans opportunité
 - Nombre moyen de produits sur des enregistrements d'affaires en cours
 - Prix moyen
 - Quantité moyenne
 - Trimestre dernier - Chiffre d'affaires total moyen
 - Chiffre d'affaires moyen
 - Quantité totale moyenne sur des enregistrements d'affaires sans opportunité
 - Quantité totale moyenne les enregistrements d'affaires en cours
 - Chiffre d'affaires total moyen sur des enregistrements d'affaires sans opportunité
 - Chiffre d'affaires total moyen sur les enregistrements d'affaires en cours
 - Nombre moyen de produits (par enregistrement d'affaire)
 - Trimestre dernier - Chiffre d'affaires total
 - Trimestre dernier - Chiffre d'affaires total (000)
 - Quantité totale
 - Quantité totale (000)
 - Quantité totale sur des enregistrements d'affaires sans opportunité
 - Quantité totale les enregistrements d'affaires en cours

- Chiffre d'affaires total
- Chiffre d'affaires total (000)
- Chiffre d'affaires total sur des enregistrements d'affaires sans opportunité
- Chiffre d'affaires total sur des enregistrements d'affaires sans opportunité (000)
- Chiffre d'affaires total sur des enregistrements d'affaires en cours
- Chiffre d'affaires total sur des enregistrements d'affaires en cours (000)
- Compte partenaire principal

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des concessionnaires

Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Objectif professionnel

Permet d'analyser l'historique des concessionnaires par rapport aux demandes d'assistance et aux activités.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Concessionnaire
- Utilisateur titulaire
- Date

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de concessionnaire
 - Métriques personnalisées de concessionnaire

- Nombre de concessionnaires
- Nombre de demandes d'assistance (DA)
- Nombre d'activités
- Nombre d'activités en cours
- Nombre d'activités clôturées

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des foyers

Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Objectif professionnel

Ce domaine offre la possibilité de générer des rapports sur les foyers pour la dimension Interlocuteur. Ces rapports permettent aux conseillers et à leurs supérieurs de répondre aux questions suivantes :

- A quels foyers appartiennent les clients ?
- Comment les actifs des foyers sont-ils répartis entre mes clients dans mon volume d'affaires ?
- Quels sont mes premiers foyers par valeur totale des actifs ?

Vous pouvez combiner des rapports sur les foyers avec des rapports sur les portefeuilles afin d'améliorer le service client en considérant les clients comme des membres d'un foyer.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Foyer
- Interlocuteur
- Foyer - Interlocuteur

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de foyer
 - Nombre total des actifs du foyer
 - Nombre total des actifs du foyer
 - Nombre total moyen des actifs du foyer
 - Total de dépenses foyer
 - Total de dépenses foyer
 - Total moyen des dépenses foyer
 - Total de revenus foyer
 - Total de revenus foyer
 - Total moyen des revenus foyer
 - Passif total foyer
 - Passif total foyer
 - Passif total moyen foyer
 - Total disponible foyer
 - Total disponible foyer
 - Total moyen disponible foyer
 - Nombre total des actifs de l'interlocuteur
 - Total des équipements
 - Total moyen des actifs
 - Total des frais interlocuteur
 - Frais totaux
 - Total moyen des frais
 - Total revenus interlocuteur
 - Chiffre d'affaires total
 - Total moyen des revenus
 - Passif total interlocuteur
 - Passif total
 - Total moyen des dettes
 - Total disponible interlocuteur
 - Total disponible
 - Total moyen disponible

- Métriques personnalisées de foyer
- Nombre d'interlocuteurs consolidés
- Nombre de demandes d'assistance consolidées
- Nombre de leads consolidés
- Nombre d'interlocuteurs
- Nombre de demandes d'assistance interlocuteur
- Nombre de leads interlocuteur
- Nombre de foyers

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des leads

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine permet d'analyser les métriques de lead par compte, territoire de compte, campagne, interlocuteur, date, lead, opportunité, appartenance à l'utilisateur et compte partenaire principal. Il contient des types d'enregistrement faisant référence aux métriques qui analysent la qualité et la conversion des leads ainsi que les chiffres d'affaires associés aux leads.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Interlocuteur
- Date

- Lead
- Opportunité
- Utilisateur titulaire
- Compte partenaire principal (disponible dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de lead
 - Nombre de leads archivés
 - Nombre de leads
 - Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
 - Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
 - Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
 - Nombre de nouvelles opportunités
 - Nombre de leads qualifiés
 - Nombre de leads rejetés
 - Nombre de gains
 - Nombre moyen de jours pour convertir un lead (définition : nombre de jours entre la date de création et la date de conversion du lead divisé par le nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
 - Nombre moyen de jours de suivi des leads
 - CA clôturé pour un lead
 - CA prévisionnel pour un lead
 - Chiffre d'affaires de l'opportunité pour le lead
 - CA prévu

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des demandes BDM

Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objectif professionnel

Les budgets de développement marketing (BDM) offrent au propriétaire d'une marque la possibilité de financer le marketing de ses partenaires de façon systématique, afin permettre à ces derniers de vendre ses produits dans des zones géographiques particulières ou de commercialiser la marque. Par le biais de demandes BDM, les partenaires demandent des pré-approbations de financement d'activités marketing. Lorsque le propriétaire de la marque approuve la demande BDM, les partenaires peuvent exécuter l'activité puis soumettre une déclaration de BDM pour échanger les fonds pré-approuvés qui ont été dépensés.

Les propriétaires d'une marque ont besoin de métriques et d'informations sur les demandes BDM pour chaque partenaire et trimestre, afin de pouvoir aligner le marketing et les ventes par canal. Le domaine d'analyse historique des demandes BDM donne aux propriétaires de la marque les informations requises pour contrôler leur budgets BDM et s'assurer que les fonds sont alloués à des activités garantissant le meilleur retour sur investissement.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte partenaire principal
- Campagne
- Demande BDM
- Date
- Utilisateur titulaire
- Approbateur

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de demande BDM
 - Métriques personnalisées de demande BDM
 - Métriques de demande BDM par date de soumission
 - Nombre (Nb) de demandes BDM

- Montant demandé
- Montant moyen demandé
- Montant pré-approuvé
- Montant moyen pré-approuvé
- Montant de réclamation total demandé
- Réclamation - Montant demandé moyen total
- Montant de réclamation total approuvé
- Réclamation - Montant approuvé moyen total
- Nombre (Nb) de demandes BDM
- Montant demandé
- Montant moyen demandé
- Montant pré-approuvé
- Montant moyen pré-approuvé
- Trimestre dernier - Montant demandé
- Trimestre dernier - Montant demandé moyen
- Trimestre dernier - Montant pré-approuvé
- Trimestre dernier - Montant pré-approuvé moyen
- Montant de réclamation total demandé
- Réclamation - Montant demandé moyen total
- Montant de réclamation total approuvé
- Réclamation - Montant approuvé moyen total
- Trimestre dernier - Réclamation - Montant demandé total
- Trimestre dernier - Réclamation - Montant demandé moyen total
- Trimestre dernier - Réclamation - Montant approuvé total
- Trimestre dernier - Réclamation - Montant approuvé moyen total
- Nombre (Nb) de demandes BDM en attente d'approbation
- Montant demandé en attente d'approbation
- Nombre (Nb) de demandes BDM soumises
- Nombre (Nb) de demandes BDM approuvées
- Nombre (Nb) de demandes BDM rejetées
- Nombre (Nb) de demandes BDM retournées
- Nombre (Nb) de demandes BDM annulées
- Nombre (Nb) de demandes BDM arrivées à expiration

- Nombre (Nb) de déclarations BDM soumises
- Nombre (Nb) de déclarations BDM approuvées
- Nombre (Nb) de déclarations BDM rejetées
- Pourcentage (%) de demandes BDM approuvées
- Pourcentage (%) de demandes BDM arrivées à expiration
- Pourcentage (%) de demandes BDM rejetées
- Pourcentage (%) de demandes BDM retournées
- Nombre (Nb) de jours en attente d'approbation
- Nombre (Nb) de jours avant approbation
- Nombre (Nb) de jours moyen d'approbation en attente
- Nombre (Nb) moyen de jours pour approbation

Notes d'utilisation

Si votre société attribue un nom d'affichage personnalisé à des demandes BDM, le nom personnalisé s'affiche dans Oracle CRM On Demand Answers.

Domaine d'analyse de l'historique des événements d'enseignement médical

Disponibilité

Ce domaine est uniquement disponible dans Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Objectif professionnel

Un événement d'enseignement médical est un événement de type promotionnel ou éducatif auquel assistent des médecins ou des professionnels du milieu médical. Du point de vue de la société, les événements suivants sont du ressort de l'enseignement médical :

- **Niveau commercial.** Les événements sont exécutés par un responsable ou par un ou plusieurs commerciaux.
- **Niveau entreprise ou national.** Événement de formation national ou réunion s'adressant à un groupe spécifique de professionnels du milieu médical.

Vous pouvez prévoir des événements au niveau national pour un produit particulier ou une période donnée, puis affecter des ressources par région, département ou commercial. Les sociétés pharmaceutiques exigent des métriques et des informations sur les événements médicaux afin d'aligner leurs ventes et leurs activités commerciales. Du point de vue de la conformité, les sociétés trouvent des informations dans les rapports, de façon à pouvoir contrôler leurs budgets et à éviter ou à minimiser toute déviation.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Réunion professionnelle
- Invités
- Catégorie de produits
- Produit
- Date
- Utilisateur titulaire

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de réunion professionnelle
 - Nombre d'invités
 - Nombre d'événements d'enseignement médical
 - Coût de l'événement d'enseignement médical
(Définition : coût des activités réalisées pour tous les participants associés à un événement d'enseignement médical.)
 - Événement d'enseignement médical - Budget
La métrique Budget événement découle de la dimension. Lorsque seule la dimension Événement médical est utilisée, la métrique est la somme de la valeur du champ de dimension. En revanche, si d'autres dimensions (en particulier les invités) sont utilisées, la métrique est calculée comme la valeur maximale du champ de dimension.
 - Excédent/Déficit budgétaire
(Définition : différence entre le budget et le coût de l'événement.)

Notes d'utilisation

Si votre société attribue un nom d'affichage personnalisé à l'événement d'enseignement médical, le nom personnalisé s'affiche dans Oracle CRM On Demand Answers.

Domaine d'analyse de l'historique des opportunités et des concurrents

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser les relations n à n entre les opportunités et les comptes concurrent. Il est pratiquement identique aux domaines d'opportunité. La seule différence est qu'il comprend la dimension de compte concurrent, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Opportunité. Ce domaine vous permet de créer des rapports indiquant tous les concurrents pour une opportunité. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les opportunités et les comptes concurrent, il est impossible de générer un rapport pour les opportunités qui ne comportent pas d'association avec au moins un compte concurrent. Les attributs définissant la relation avec le compte concurrent qui peuvent faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Commentaires

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Concurrent d'opportunité
- Interlocuteur de la relation
- Compte
- Territoire du compte
- Opportunité
- Campagne

- Interlocuteur principal
- Territoire
- Utilisateur titulaire
- Date

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'opportunité
 - Métriques personnalisées d'opportunité
 - Métriques d'opportunité par date d'ouverture
 - Nombre d'opportunités ouvertes
 - Nombre d'opportunités
 - Nombre d'interlocuteurs avec opportunités
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - CA prévisionnel
 - Chiffre d'affaires
 - Nombre moyen de jours d'une phase
 - Nombre de gains
 - Volume moyen de l'affaire (définition : volume moyen de chaque vente pour chaque client, exprimée en fonction du nombre d'unités ou du montant du chiffre d'affaires).
 - Cycle de vente moyen
 - Taux de succès des opportunités (définition : nombre d'opportunités réussies divisées par le nombre d'opportunités réussies et manquées).
 - Taux de perte des opportunités
- Chiffre d'affaires
- CA prévisionnel
- Chiffre d'affaires clôturé
- Nombre d'opportunités
- Nombre d'opportunités ouvertes
- Nombre d'interlocuteurs avec opportunités
- Nombre de gains
- Nombre moyen de jours d'une phase
- Volume moyen de l'affaire (définition : volume moyen de chaque vente pour chaque client, exprimée en fonction du nombre d'unités ou du montant du chiffre d'affaires).

- Cycle de vente moyen
- Taux de succès des opportunités (définition : nombre total d'opportunités réussies divisé par le nombre total d'opportunités réussies et manquées).
- Taux de perte des opportunités
- Trimestre dernier - CA de l'opportunité
- Trimestre dernier - CA clôturé

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des opportunités et des partenaires

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser les relations n à n entre les opportunités et les comptes partenaire. Il est pratiquement identique aux domaines d'opportunité. La seule différence est qu'il comprend la dimension de compte partenaire, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Opportunité. Ce domaine vous permet de créer des rapports indiquant tous les partenaires pour une opportunité. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les opportunités et les comptes partenaire, il est impossible de générer un rapport pour les opportunités qui ne comportent pas d'association avec au moins un compte partenaire. Les attributs définissant la relation avec le compte partenaire et pouvant faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Commentaires

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Partenaire d'opportunité
- Interlocuteur de la relation
- Compte
- Territoire du compte
- Opportunité
- Campagne
- Interlocuteur principal
- Territoire
- Utilisateur titulaire
- Date

Métriques

Voici la liste des métriques de ce domaine :

- Métriques d'opportunité
 - Métriques personnalisées d'opportunité
 - Métriques d'opportunité par date d'ouverture
 - Nombre d'opportunités ouvertes
 - Nombre d'opportunités
 - Nombre d'interlocuteurs avec opportunités
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - CA prévisionnel
 - Chiffre d'affaires
 - Nombre moyen de jours d'une phase
 - Nombre de gains
 - Volume moyen de l'affaire (définition : volume moyen de chaque vente pour chaque client, exprimée en fonction du nombre d'unités ou du montant du chiffre d'affaires).
 - Cycle de vente moyen
 - Taux de succès des opportunités (définition : nombre d'opportunités réussies divisé par le nombre total d'opportunités réussies et manquées).

- Taux de perte des opportunités
- Chiffre d'affaires
- CA prévisionnel
- Chiffre d'affaires clôturé
- Nombre d'opportunités
- Nombre d'opportunités ouvertes
- Nombre d'interlocuteurs avec opportunités
- Nombre de gains
- Nombre moyen de jours d'une phase
- Volume moyen de l'affaire (définition : volume moyen de chaque vente pour chaque client, exprimée en fonction du nombre d'unités ou du montant du chiffre d'affaires).
- Cycle de vente moyen
- Taux de succès des opportunités (définition : nombre d'opportunités réussies divisé par le nombre total d'opportunités réussies et manquées).
- Taux de perte des opportunités
- Trimestre dernier - CA de l'opportunité
- Trimestre dernier - CA clôturé

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des opportunités

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Ce domaine vous permet d'analyser les opportunités en fonction des dimensions de compte, de territoire, de campagne, d'interlocuteur, de titulaire et de date. Il comprend plusieurs tableaux de faits, ainsi que des métriques de quota et d'opportunités. Les métriques d'opportunités sont définies au niveau de détail le plus faible dans ce domaine. Vous pouvez ainsi analyser les métriques pour toutes les dimensions. Les métriques de quota, en revanche, sont définies à un niveau de détail plus élevé et peuvent être analysées uniquement en fonction des dimensions limitées suivantes : date (mois), quota et titulaire.

Type de relation

Faits multiples

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Territoire du compte
- Opportunité
- Campagne
- Contact principal
- Territoire
- Utilisateur titulaire
- Date
- Compte partenaire principal
- Quota

Métriques

Voici la liste des métriques de ce domaine :

- Métriques des opportunités

Métriques personnalisées d'opportunité

- Métriques d'opportunité par date d'ouverture
 - Nombre d'opportunités ouvertes
 - Nombre d'opportunités
 - Nombre d'interlocuteurs avec opportunités
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - CA prévisionnel
 - CA
 - Nombre moyen de jours d'une phase
 - Nombre de gains
 - Volume moyen de l'affaire (définition : volume moyen de chaque vente pour chaque client, exprimée en fonction du nombre d'unités ou du montant du chiffre d'affaires).
 - Cycle de vente moyen
 - Taux de succès des opportunités (définition : nombre d'opportunités réussies divisées par le nombre d'opportunités réussies et manquées).

- Taux de perte des opportunités
- CA
- CA prévisionnel
- Chiffre d'affaires clôturé
- Nombre d'opportunités
- Nombre d'opportunités ouvertes
- Nombre d'interlocuteurs avec opportunités
- Nombre de gains
- Nombre moyen de jours d'une phase
- Volume moyen de l'affaire (définition : volume moyen de chaque vente pour chaque client, exprimée en fonction du nombre d'unités ou du montant du chiffre d'affaires).
- Cycle de vente moyen
- Taux de succès des opportunités (définition : nombre d'opportunités réussies divisées par le nombre d'opportunités réussies et manquées).
- Taux de perte des opportunités
- Trimestre dernier - CA de l'opportunité
- Trimestre dernier - CA clôturé
- Métriques de quota
 - Valeur du quota

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse Chiffre d'affaires des produits de l'opportunité

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Ce domaine vous permet d'analyser les chiffres d'affaires des produits des opportunités par compte, territoire du compte, partenaire, campagne, opportunité, produit de l'opportunité, appartenance à l'utilisateur, produit et catégorie du produit. Etant donné que chacun des enregistrements de chiffre d'affaires de produit récurrent au sein de l'opportunité peut avoir une date de début différente, ce domaine est défini au niveau de détail le plus élevé et comporte une ligne pour chaque enregistrement. Le niveau de détail élevé de ce domaine

procure une flexibilité maximale pour la consolidation des données à chaque niveau des dimensions prises en charge. Ce domaine contient également les dimensions et les métriques de quota, ce qui vous permet de générer un rapport contenant à la fois le chiffre d'affaires du produit de l'opportunité et les métriques de quota.

Type de relation

Faits multiples

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Date
- Opportunité
- CA produit d'opportunité
- Utilisateur titulaire
- Compte partenaire principal (disponible dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- Produit
- Catégorie de produits
- Quota
- Territoire

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Chiffres d'affaires des produits de l'opportunité - Métriques
 - Nombre de produits
 - Nombre moyen de produits
- Métriques de quota
 - Valeur du quota

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des partenaires

Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objectif professionnel

Le domaine d'analyse de l'historique des partenaires offre la possibilité d'analyser l'historique des partenaires. Vous pouvez analyser les leads, les opportunités et le chiffre d'affaires par partenaire et par territoire.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Partenaire
- Territoire
- Utilisateur titulaire
- Date

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de partenaire titulaire
 - Nombre d'opportunités
 - Nombre de partenaires avec opportunités
 - Nombre de gains
 - CA clôturé moyen
 - Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité (définition : nombre de jours pour clôturer une opportunité divisé par le nombre de gains.)
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - Chiffre d'affaires clôturé (000)
 - CA clôturé du Produit
 - CA clôturé du Produit (000)
 - CA produit (000)

- Nombre de leads
- Nombre de leads archivés
- Nombre de leads qualifiés
- Nombre de leads rejetés
- Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
- Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre moyen de jours pour convertir un lead (définition : nombre de jours entre la date de création et la date de conversion du lead, divisé par le nombre de leads convertis en opportunités)
- Nombre moyen de jours de suivi des leads
- Chiffre d'affaires potentiel moyen
- CA potentiel
- CA potentiel (000)
- Nombre de partenaires avec leads
- Métriques personnalisées de partenaire
- Nombre de partenaires

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique du pipeline

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Le domaine de l'historique du pipeline fournit un cliché mensuel de toutes les opportunités dans Oracle CRM On Demand. Les clichés de pipeline sont pris quotidiennement pendant la nuit, mais le processus d'archivage conserve uniquement le dernier cliché de chaque mois et purge les autres. Ces clichés ne sont jamais supprimés. Pendant l'exécution complète de l'opération ETL (extraction, transformation et chargement des données), les clichés sont sauvegardés et entièrement restaurés. Si des sociétés modifient leur type de calendrier fiscal, les clichés historiques ne seront pas réalignés sur la nouvelle définition de leur calendrier fiscal. Pour les sociétés utilisant un type de calendrier fiscal personnalisé, les clichés historiques peuvent être

générés uniquement pour les définitions de calendrier fiscal spécifiées dans Oracle CRM On Demand. Les clichés ne sont pris que pour les opportunités qui ont été clôturées au cours du dernier trimestre.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Utilisateur titulaire
- Opportunité
- Date du cliché du pipeline
- Date
- Territoire

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de l'historique du pipeline
 - CA
 - CA prévisionnel
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - Chiffre d'affaires (000)
 - Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
 - Chiffre d'affaires clôturé (000)
 - Trimestre dernier - CA de l'opportunité
 - Trimestre dernier - CA attendu
 - Trimestre dernier - CA clôturé
 - Trimestre dernier - CA de l'opportunité (000)
 - Trimestre dernier - CA attendu (000)
 - Trimestre dernier - CA clôturé (000)
 - Territoire

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des portefeuilles

Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Objectif professionnel

Ce domaine offre la possibilité d'analyser l'historique des portefeuilles, les interlocuteurs et les produits. Il est possible de générer des rapports sur les portefeuilles pour les dimensions suivantes : Interlocuteur, Compte, Produit, Conseiller et Heure. Ces rapports permettent aux conseillers et à leurs supérieurs de répondre aux questions suivantes :

- Quels produits financiers les clients possèdent-ils et quel est leur profil démographique ?
- Quelle proportion des actifs de mes clients sont investis dans quelles valeurs et classes d'actif ?
- Quelle est la proportion des actifs dans le volume d'affaires de chaque conseiller ?
- Quelles sont les classes d'actif dans le volume d'affaires de chaque conseiller ?
- Qui sont mes meilleurs clients par taille du portefeuille et chiffre d'affaires ?

Ces informations vous permettent d'analyser les portefeuilles par rapport aux clients et aux conseillers.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Institution
- Date
- Produit
- Interlocuteur
- Utilisateur titulaire
- Portefeuille

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de portefeuille
 - Métriques personnalisées de portefeuille
 - Nombre de portefeuilles
 - Valeur totale des équipements
 - Montant du prêt
 - Prime
 - CA
 - Valeur nominale
 - Limite du crédit
 - Valeurs totale moyenne des actifs
 - Montant moyen du prêt
 - Prime moyenne
 - Chiffre d'affaires moyen
 - Valeur nominale moyenne
 - Limite moyenne du crédit

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des produits

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Ce domaine vous permet d'analyser des métriques de chiffre d'affaires en fonction des dimensions de produit, de compte, d'utilisateur, d'opportunité de date et de territoire. Il offre un niveau de détail plus élevé que le domaine de rapports sur les produits d'opportunité. En effet, il vous permet d'analyser des chiffres d'affaires d'opportunités en fonction de la dimension de produit. Ce domaine réduit l'écart d'analyse entre le domaine de rapports sur les opportunités et le domaine de rapports sur les produits d'opportunité.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Utilisateur titulaire
- Opportunité
- Produits
- Date
- Territoire

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de chiffre d'affaires de produit
 - Métriques personnalisées de chiffre d'affaires de produit
 - CA
 - CA prévisionnel du Produit
 - CA clôturé du Produit
 - CA produit (000)
 - CA prévisionnel du produit (000)
 - CA clôturé du Produit (000)
 - Prix d'achat
 - Prix d'achat moyen
 - Quantité moyenne
 - Quantité totale
 - CA du produit - Trimestre dernier
 - CA clôturé du Produit - Trimestre dernier
 - CA du produit (000) - Trimestre dernier
 - CA clôturé du Produit (000) - Trimestre dernier

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique de la phase de vente

La page Phase de vente - Historique comporte les domaines suivants.

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif professionnel

Ce domaine permet d'analyser des opportunités à différentes phases de vente par compte, opportunité, phase de vente et dimensions de date. Le domaine de l'historique de la phase de vente représente des clichés d'opportunités de l'historique basé sur des événements et est uniquement disponible côté historique. Etant donné que les opportunités par plusieurs phases de vente, ce domaine est plus dense que le domaine des opportunités avec autant d'enregistrements que le nombre de phases de vente d'opportunités.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine propose les dimensions suivantes :

- Compte
- Opportunité
- Phase de vente historique

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de la phase de vente
 - Nb moyen de jours d'une phase
 - Nb de jours d'une phase
 - Nombre d'opportunités
 - Chute
 - Taux de chute

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse de l'historique des demandes d'assistance

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine offre la possibilité d'analyser l'historique des demandes d'assistance ainsi que les comptes et les équipements. Il permet d'analyser les demandes d'assistance par les dimensions de compte, d'interlocuteur, de demande d'assistance, d'utilisateur, de partenaire et de date. Vous pouvez mesurer et analyser les métriques de performance importantes de l'organisation des demandes d'assistance des clients, telles que l'ancienneté des demandes et la durée moyenne avant leur clôture. L'utilisation de ces métriques de performance pour les demandes d'assistance contribue à améliorer la satisfaction des clients et la productivité des employés de votre société, ainsi qu'à réduire les coûts de fonctionnement.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Equipement
- Interlocuteur
- Date
- Concessionnaire
- Utilisateur titulaire
- Compte partenaire principal (disponible dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- Produit
- Demande d'assistance
- Véhicule

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de demande d'assistance
 - Métriques de demande d'assistance par date de clôture

- Nombre de DA annulées (date de clôture)
 - Nombre de DA clôturées (date de clôture)
 - Nombre moyen de jours pour clore une DA (date de clôture)
 - Nombre moyen de minutes pour clore une DA (date de clôture)
- Métriques personnalisées de demande d'assistance
- Nombre de DA
- Nombre de DA ouvertes
- Nombre de DA clôturées
- Nombre de DA en attente
- Nombre de DA annulées
- Ancienneté moyenne des DA ouvertes
- Nb de jours moyens pour clore une DA
- Ancienneté moyenne des DA ouvertes (minutes)
- Nombre moyen de minutes pour clôturer DA

Notes d'utilisation

Les champs personnalisés de la dimension Véhicule sont partagés entre les types d'enregistrement Véhicule et Equipement. Le type d'enregistrement Véhicule comporte deux jeux de champs personnalisés : l'un d'entre eux est partagé avec le type d'enregistrement Equipement et apparaît dans la dimension Véhicule, l'autre est strictement exclusif au type d'enregistrement Véhicule. Les champs personnalisés exclusifs au type d'enregistrement Véhicule ne sont disponibles dans aucun rapport. Lors de l'ajout de champs personnalisés au type d'enregistrement Véhicule, assurez-vous que les champs que vous souhaitez faire figurer dans les rapports sont ajoutés aux champs personnalisés partagés Equipement-Véhicule et non aux champs personnalisés propres au Véhicule.

Domaine d'analyse de l'historique du produit avec tarification spéciale

Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objectif professionnel

Les demandes de tarification spéciales permettent aux partenaires et aux propriétaires de marque d'exécuter un ensemble de processus selon lesquels un partenaire demande au propriétaire de marque un prix inférieur sur un produit (en raison, par exemple, d'une tendance générale des prix à la baisse ou en réaction à une offre de la concurrence).

Ce domaine vous permet d'effectuer une analyse historique et de générer des rapports sur les demandes et les produits avec tarification spéciale afin d'évaluer les performances du partenaire. Vous pouvez utiliser les métriques et les informations, telles que les réductions de prix autorisées pour chaque produit, partenaire et trimestre afin de mesurer l'efficacité de la remise et les performances du produit au niveau du canal.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Date (basée sur la date de début de la demande de tarification spéciale)
- Enregistrement d'affaire
- Client final
- Dernière approbation par
- Opportunité
- Utilisateur titulaire
- Compte partenaire principal
- Produit
- Catégorie de produits
- Demande de tarification spéciale

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métrique du produit avec tarification spéciale
 - Métrique du produit avec tarification spéciale à la date d'autorisation
 - Nombre de demandes de tarification spéciale (à la date autorisée)
 - Montant autorisé (à la date autorisée)
 - Montant autorisé (à la date autorisée) (000)
 - Montant demandé (à la date autorisée)
 - Montant demandé (à la date autorisée) (000)
 - Montant moyen autorisé (à la date autorisée)
 - Montant moyen demandé (à la date autorisée)
 - Quantité moyenne (à la date autorisée)
 - Quantité (à la date autorisée)

- Métrique du produit avec tarification spéciale à la date de soumission
 - Nombre de demandes de tarification spéciale (à la date de soumission)
 - Montant autorisé (à la date de soumission)
 - Montant autorisé (à la date de soumission) (000)
 - Montant demandé (à la date de soumission)
 - Montant demandé (à la date de soumission) (000)
 - Montant moyen autorisé (à la date de soumission)
 - Montant moyen demandé (à la date de soumission)
 - Quantité moyenne (à la date de soumission)
 - Quantité (à la date de soumission)
- Nombre de demandes de tarification spéciale
- Montant autorisé
- Montant autorisé (000)
- Montant demandé
- Montant demandé (000)
- Montant moyen autorisé
- Montant moyen demandé
- Coût moyen autorisé
- Pourcentage moyen de remise autorisé
- Prix de vente moyen conseillé
- Coût d'achat moyen
- Quantité moyenne
- Coût moyen demandé
- Pourcentage moyen de remise demandée
- Prix moyen de vente au détail demandé
- Prix moyen de vente au détail suggéré
- Quantité
- Trimestre dernier - Montant autorisé
- Trimestre dernier - Montant autorisé (000)
- Trimestre dernier - Montant demandé
- Trimestre dernier - Montant demandé (000)
- Trimestre dernier - Quantité

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine d'analyse Analyse du suivi des utilisations

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de Oracle CRM On Demand. Le privilège Suivi des utilisations est nécessaire pour y accéder. Le rôle d'utilisateur Administrateur bénéficie de ce privilège par défaut.

Objectif commercial

Ce domaine octroie aux utilisateurs le privilège Suivi des utilisations, qui permet d'analyser l'utilisation de Oracle CRM On Demand au sein de leur société. Les sociétés peuvent analyser l'utilisation des domaines d'application suivants dans Oracle CRM On Demand :

- Utilisation de l'application
- Adoption utilisateur
- Installation et configuration

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Sommaire
- Date
- Type d'objet
- Utilisateur

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine, avec les champs pour lesquels elles sont stockées :

Le tableau suivant présente les métriques de performances Analytics. Ces métriques représentent les performances des requêtes.

Métrique	Utilisateur	Date (semaine)	Type d'objet	Description
----------	-------------	----------------	--------------	-------------

Nombre (Nb) de demandes	Oui	Oui	Oui	Nombre de demandes par rapport et noms des tableaux de bord par semaine.
Nombre (Nb) d'échecs	Oui	Oui	Oui	Nombre d'échecs par rapport et noms des tableaux de bord par semaine.
Temps de réponse moyen (s)	Oui	Oui	Oui	Temps de réponse moyen (en secondes) aux demandes.

Le tableau suivant représente les métriques d'utilisation de l'application dans Oracle CRM On Demand. Ces métriques représentent l'utilisation de divers types d'objet d'application, notamment le nombre d'enregistrements créés, mis à jour et supprimés. Dans le tableau, *Oui* indique que la métrique est disponible pour le champ.

Métrique	Utilisateur	Date (semaine)	Type d'objet	Description
Nombre d'enregistrements créés	Oui	Oui	Oui	Nombre d'enregistrements créés par objet par utilisateur par mois
Nombre d'enregistrements mis à jour	Oui	Oui	Oui	Nombre d'enregistrements mis à jour par objet par utilisateur par mois
Nombre d'enregistrements supprimés	Oui	Oui	Oui	Nombre d'enregistrements supprimés par objet par utilisateur par mois

Le tableau suivant présente les métriques des performances de visite de page dans Oracle CRM On Demand.

Métrique	Utilisateur	Date (semaine)	Type d'objet	Description
Nombre (Nb) de demandes	Oui	Oui	Oui	Nombre de demandes par page par semaine.
Temps de réponse moyen (ms)	Oui	Oui	Oui	Temps de réponse moyen (en millisecondes) des visites de page.

Le tableau suivant présente les métriques d'installation et de configuration. Elles constituent un cliché de la dernière installation et de la dernière configuration d'Oracle CRM On Demand telle qu'elles existaient au moment du rafraîchissement incrémentiel de vos données de suivi des utilisations. Les métriques d'installation et de configuration sont uniques, car elles ne sont capturées au niveau d'aucune dimension.

Métrique	Description
Nombre d'administrateurs	Nombre d'administrateurs auxquels l'un des privilèges suivants est accordé : Gérer une société, Gestion de la société - Définition des devises, Gestion de la société - Réinitialisation de tous les mots de passe, Gérer les thèmes, Gérer le contenu, Gérer le contenu -

	Gérer les pièces jointes, Gérer les livres, Gérer les territoires, Gérer les utilisateurs et les accès, Gestion des utilisateurs et des accès - Gestion des utilisateurs délégués
Nombre de règles d'affectation	Nombre de règles d'affectation définies dans Oracle CRM On Demand
Nombre de livres	Nombre de livres définis dans Oracle CRM On Demand
Nombre de devises	Nombre de devises activées dans Oracle CRM On Demand
Nombre de champs personnalisés	Nombre de champs personnalisés utilisés dans Oracle CRM On Demand
Nombre d'Objets personnalisés	Nombre d'objets personnalisés déployés dans Oracle CRM On Demand
Nombre d'onglets personnalisés	Nombre d'onglets Web personnalisés utilisés dans Oracle CRM On Demand
Nombre de groupes	Nombre de groupes définis dans Oracle CRM On Demand
Nombre de langues	Nombre de langues activées dans Oracle CRM On Demand
Nombre de produits	Nombre de produits définis dans Oracle CRM On Demand
Nombre de processus de vente	Nombre de processus de vente définis dans Oracle CRM On Demand
Nombre de territoires	Nombre de territoires définis dans Oracle CRM On Demand
Nombre d'applets Web	Nombre d'applets Web utilisées dans Oracle CRM On Demand
Nombre de liens Web	Nombre de liens Web utilisés dans Oracle CRM On Demand
Nombre de workflows	Nombre de workflows définis dans Oracle CRM On Demand

Le tableau suivant représente les métriques d'adoption utilisateur. Ces métriques permettent aux sociétés de surveiller et d'analyser l'adoption utilisateur de l'application Oracle CRM On Demand. Dans le tableau, *Oui* indique que la métrique est disponible pour le champ.

Métrique	Utilisateur	Date (semaine)	Description
Nombre d'utilisateurs actifs	Non	Oui	Nombre d'utilisateurs actifs existant dans l'application
Nombre de jours depuis la dernière connexion	Oui	Non	Nombre de jours depuis la dernière connexion par l'utilisateur
Nombre d'utilisateurs délégués	Non	Oui	Nombre d'utilisateurs délégués au cours de la semaine

Nombre de licences	Non	Non	Nombre de licences définies dans le profil de la société
Nombre total des connexions	Oui	Oui	Nombre de connexions d'un utilisateur sur un mois donné. Trois connexions d'un utilisateur au cours d'une journée comptent pour 3 sur la semaine en cours.
Nombre de connexions uniques	Oui	Oui	Nombre de connexions uniques d'un utilisateur sur un mois donné. Trois connexions d'un utilisateur au cours d'une journée comptent pour 1 sur la semaine en cours.
Nombre d'échecs de connexion	Oui	Oui	Nombre de connexions non abouties par utilisateur par mois
% de personnes connectées	Non	Oui	Nombre d'utilisateurs connectés au cours de la semaine divisé par le nombre d'utilisateurs actifs.
Fréquence moyenne mensuelle de connexion	Non	Oui	Nombre de connexions uniques sur un mois donné, divisé par le nombre d'utilisateurs connectés au cours de ce mois.

Notes d'utilisation

Cette rubrique présente des remarques relatives à l'utilisation.

A propos des données de suivi des utilisations

Les données de suivi d'utilisation de l'entrepôt de données sont actualisées chaque semaine à partir des informations issues des données de votre application Oracle CRM On Demand. Le rafraîchissement des données de suivi d'utilisation se déroule le week-end et n'est pas assujéti au rafraîchissement nocturne incrémentiel du reste des données dans Oracle CRM On Demand Answers.

Les métriques de suivi d'utilisation sont recalculées uniquement pour le mois en cours et les données du mois précédent ne sont pas recalculées, à moins que la semaine ne chevauche la fin du mois. Par exemple, lorsque le rafraîchissement incrémentiel du suivi d'utilisation est exécuté le vendredi 28 mai 2010, les métriques de suivi d'utilisation sont recalculées pour l'ensemble du mois de mai, à partir du 1er mai 2010. Lorsque le rafraîchissement incrémentiel du suivi d'utilisation est exécuté le vendredi 4 juin 2010, le suivi d'utilisation est recalculé sur les mois de mai et de juin, car cette semaine chevauche ces deux mois.

Les métriques de suivi d'utilisation sont résumées par mois calendaires. Bien qu'il soit possible d'analyser ces métriques selon les calendriers fiscaux d'une société, elles ne sont pas alignées sur le calendrier fiscal des sociétés utilisant des calendriers non standard. La définition d'un calendrier fiscal peut présenter des anomalies, en particulier si vous utilisez un calendrier 4-4-5, 5-4-4 ou personnalisé, dans lequel deux mois calendaires commencent sur une période fiscale ou aucun mois calendaire ne commence au cours d'une période fiscale. Avec de telles situations, les métriques d'utilisation peuvent être "gonflées" ou absentes pour une période fiscale donnée.

La plupart des données de suivi d'utilisation sont capturées au niveau hebdomadaire. Certaines métriques d'adoption des utilisateurs ne sont pas capturées au niveau hebdomadaire. Toutes les métriques d'installation et de configuration ne sont pas capturées au niveau hebdomadaire. Comme les données de suivi d'utilisation sont capturées au niveau mensuel, elles peuvent être agrégées par mois, par trimestre et par an. En revanche, elles risquent de ne produire aucun résultat si elles sont exécutées à des niveaux inférieurs au niveau hebdomadaire.

A propos de l'historique des connexions utilisateur

Les données de l'historique des connexions utilisateur datant de plus de 90 jours sont purgées en permanence de l'application Oracle CRM On Demand. Par conséquent, la fonction de suivi des utilisations peut gérer environ 90 jours de métriques d'adoption des utilisateurs à partir de la première mise à jour de l'application Oracle CRM On Demand à cette version. Toutefois, les données de l'historique d'adoption des utilisateurs sont conservées dans l'entrepôt de données pour prendre en charge l'analyse de la tendance historique des métriques d'adoption d'utilisateurs dans les données analytiques d'Oracle CRM On Demand. Ces données sont conservées jusqu'au rafraîchissement complet suivant, même après avoir été purgées d'Oracle CRM On Demand.

Métriques de performances du suivi des utilisations

Les métriques de performances du suivi des utilisations sont collectées par semaine calendaire. Si vous utilisez un calendrier non standard, tel que 5-4-4, 4-4-5, ou un calendrier fiscal personnalisé, il est alors possible qu'un mois ou un trimestre comporte plus ou moins de semaines que d'autres mois ou trimestres fiscaux. Ainsi, vos métriques des performances d'utilisation peuvent sembler légèrement gonflées ou déflatées sur un mois ou trimestre donné. Ce comportement est à attendre quand les métriques de performances d'utilisation de votre société ne sont pas entièrement alignées sur leurs définitions du calendrier fiscal, puis sont analysées par mois et trimestres du calendrier fiscal.

Dimension de contenu

La dimension de contenu est commune aux métriques de performances Analytics et aux métriques des performances de visite de page.

Pour générer un rapport sur les métriques de performances analytiques, utilisez le champ Catégorie de contenu pour filtrer la condition suivante :

Catégorie de contenu = Analyses

Pour générer un rapport sur les métriques de performances des visites de page, utilisez le champ Catégorie de contenu pour filtrer la condition suivante :

Catégorie de contenu = Visites de page

Lors de l'analyse des métriques de performances de visites de page, les seuls champs disponibles de la dimension Contenu sont : Catégorie de contenu et Nom du contenu. Pour les performances des visites de page, la valeur Nom du contenu représente le titre de l'écran. Pour les performances analytiques, la valeur Nom du contenu représente le nom du rapport ou du tableau de bord.

Métriques de performances Analytics

Il n'est pas possible de combiner les métriques de performances Analytics avec d'autres métriques. Il n'est pas possible de combiner les métriques de performances des visites de page avec d'autres métriques. Ces deux métriques relatives aux performances font l'objet d'un stockage avec différents niveaux de détail, différents l'un de l'autre et différents de toutes les autres métriques. Les métriques de performances Analytics sont capturées aux niveaux contenu, utilisateur et hebdomadaire. Ces métriques sont collectées à chaque fois que chaque report est exécuté par chaque utilisateur, et sont récapitulées au niveau hebdomadaire. Le temps de réponse moyen est mesuré en secondes.

En contraste, les métriques de performances de visites de page sont capturées aux niveaux page et hebdomadaire. Ces métriques sont collectées à chaque fois que chaque page est visitée et sont récapitulées au niveau hebdomadaire. Le temps de réponse moyen est mesuré en millisecondes.

L'analyse de l'utilisation des performances peut générer des rapports de métriques par utilisateurs individuels. En revanche, les performances de visites de page sont uniquement prises en compte au niveau société. La plupart des visites de page ont un titre, mais pour celles qui n'en n'ont pas, les métriques de performances d'utilisation sont nommées *Autres* dans les rapports. L'analyse de l'utilisation des performances est incluse pour les tableaux de bords partagés et personnels, mais pas pour les requêtes dynamiques. Les noms des visites de page et du contenu analytique affichent des métriques fondés sur la langue par défaut et l'attribution de noms d'objet standard. Ils ne prennent pas en charge la langue de l'utilisateur ou les changements de nom des objets.

Domaine des rapports de CA du compte

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Le domaine analytique de CA du compte permet d'assurer le suivi des CA de compte par produit, catégorie, territoire et utilisateur.

Type de relation

Faits multiples

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- CA du compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Utilisateur titulaire
- Produit
- Catégorie de produits
- Quota

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date indexée (UTC), qui est la version optimisée du champ Date indexée. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Campagne

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Chiffre d'affaires du compte - Métriques :
 - Chiffre d'affaires du compte - Métriques personnalisées
 - Nombre de produits
 - Nombre moyen de produits
- Métriques du quota :
 - Valeur du quota

Notes d'utilisation

Pour plus d'informations sur les fonctions relatives au chiffre d'affaires de compte, voir [Domaine des rapports Prévisions](#) (page 902). Dans le domaine Prévision, vous pouvez allier les prévisions, quotas et chiffres d'affaire de comptes dans un seul rapport de requête. Les dimensions et métriques du dossier Quota peuvent être combinées uniquement avec les dimensions et métriques du dossier Utilisateur titulaire.

Domaine des rapports Comptes

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine offre une vue récapitulative des métriques des comptes d'une société. Le type de rapport Compte est celui que vous souhaitez analyser. Vous pouvez utiliser ce domaine pour répondre à des questions de base sur les performances des comptes : Quelles sociétés ont le plus grand nombre de demandes d'assistance ? Quelles sociétés ont le plus grand nombre d'opportunités ? Ce domaine permet de regrouper et de consolider ces métriques à tous les niveaux en fonction des dimensions de compte, de territoire et de date. Pour une analyse plus poussée impliquant d'autres domaines fonctionnels, vous devez utiliser d'autres domaines.

Type de relation

Récapitulatif

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Campagne
- Territoire
- Utilisateur titulaire
- Date de création

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date de la dernière visite (UTC), qui est la version optimisée du champ Date de la dernière visite. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte

■ Campagne

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
 - Métriques personnalisées de compte
 - Chiffre d'affaires
 - Chiffre d'affaires (000)
 - Chiffre d'affaires moyen
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - Chiffre d'affaires clôturé (000)
 - CA clôturé moyen
 - Nombre moyen de jours pour clore une opportunité (définition : nombre total de jours pour clore une opportunité divisé par le nombre de gains)
 - CA potentiel
 - CA potentiel moyen
 - Chiffre d'affaires
 - CA produit (000)
 - CA clôturé du Produit
 - CA clôturé du Produit (000)
 - Nombre de comptes
 - Nombre de comptes avec opportunités
 - Nombre d'activités
 - Nombre d'interlocuteurs
 - Nombre d'opportunités
 - Nombre de gains
 - Nombre de demandes d'assistance (DA)
 - Nombre de DA annulées
 - Nombre de DA clôturées
 - Nombre de DA ouvertes
 - Nombre de DA en attente
 - Ancienneté de la DA ouverte
 - Nb de jours moyen pour clôturer une DA

- Nombre de leads
- Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
- Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre de leads qualifiés
- Nombre de leads rejetés

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine de rapports sur les comptes et les concurrents

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine permet de générer un rapport sur la relation n à n entre les comptes et les comptes de concurrent. Il est quasiment identique aux domaines de compte, à la différence près qu'il inclut la dimension de concurrent comportant une relation n à n avec le type d'enregistrement compte. Vous pouvez créer des rapports qui regroupent tous les concurrents d'un compte. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les comptes et les comptes de concurrent, il est impossible de générer un rapport pour les comptes non associés à au moins un compte de concurrent. Les attributs définissant la relation de compte de concurrent et pouvant faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Commentaires

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Concurrent/compte
- Interlocuteur de la relation
- Compte
- Campagne
- Territoire
- Utilisateur titulaire
- Date de création

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date de la dernière visite (UTC), qui est la version optimisée du champ Dernière visite. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Campagne

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
 - Métriques personnalisées de compte
 - Chiffre d'affaires
 - Chiffre d'affaires (000)
 - Chiffre d'affaires moyen
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - Chiffre d'affaires clôturé (000)
 - CA clôturé moyen
 - Nombre moyen de jours pour clore une opportunité (définition : nombre total de jours pour clore une opportunité divisé par le nombre de gains)

- CA potentiel
- CA potentiel moyen
- Chiffre d'affaires
- CA produit (000)
- CA clôturé du Produit
- CA clôturé du Produit (000)
- Nombre de comptes
- Nombre de comptes avec opportunités
- Nombre d'activités
- Nombre d'interlocuteurs
- Nombre d'opportunités
- Nombre de gains
- Nombre de demandes d'assistance (DA)
- Nombre de DA annulées
- Nombre de DA clôturées
- Nombre de DA ouvertes
- Nombre de DA en attente
- Ancienneté de la DA ouverte
- Nb de jours moyen pour clôturer une DA
- Nombre de leads
- Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
- Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre de leads qualifiés
- Nombre de leads rejetés

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine des rapports sur les comptes et les partenaires

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine permet de générer un rapport sur la relation n à n entre les comptes et les comptes partenaire. Il est quasiment identique aux domaines de compte, à la différence près qu'il inclut la dimension de partenaire comportant une relation n à n avec le type d'enregistrement compte. Vous pouvez créer des rapports qui regroupent tous les partenaires d'un compte. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les comptes et les comptes partenaire, il est impossible de générer un rapport pour les comptes non associés à au moins un compte partenaire. Les attributs définissant la relation avec le compte partenaire et pouvant faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Commentaires

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine propose les dimensions suivantes :

- Partenaire/compte
- Interlocuteur de la relation
- Compte
- Campagne
- Territoire
- Utilisateur titulaire
- Date de création

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date de la dernière visite (UTC), qui est la version optimisée du champ Date de la dernière visite. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Campagne

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
 - Métriques personnalisées de compte
 - Chiffre d'affaires
 - Chiffre d'affaires (000)
 - Chiffre d'affaires moyen
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - Chiffre d'affaires clôturé (000)
 - CA clôturé moyen
 - Nombre moyen de jours pour clore une opportunité (définition : nombre total de jours pour clore une opportunité divisé par le nombre de gains)
 - CA potentiel
 - CA potentiel moyen
 - Chiffre d'affaires
 - CA produit (000)
 - CA clôturé du Produit
 - CA clôturé du Produit (000)
 - Nombre de comptes
 - Nombre de comptes avec opportunités
 - Nombre d'activités
 - Nombre d'interlocuteurs
 - Nombre d'opportunités
 - Nombre de gains
 - Nombre de demandes d'assistance (DA)

- Nombre de DA annulées
- Nombre de DA clôturées
- Nombre de DA ouvertes
- Nombre de DA en attente
- Ancienneté de la DA ouverte
- Nb de jours moyen pour clôturer une DA
- Nombre de leads
- Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
- Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre de leads qualifiés
- Nombre de leads rejetés

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine de rapports sur les comptes et les comptes liés

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine permet de générer un rapport sur la relation n à n entre les comptes et les comptes connexes. Il est quasiment identique aux domaines de compte, à la différence près qu'il inclut la dimension de compte connexe comportant une relation n à n avec le type d'enregistrement compte. Vous pouvez créer des rapports qui regroupent tous les comptes connexes à un compte. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les comptes et les comptes connexes, il est impossible de générer un rapport pour les comptes non associés à au moins un compte connexe. Les attributs définissant la relation de compte connexe et pouvant faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début

- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Commentaires

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte connexe
- Interlocuteur de la relation
- Compte
- Campagne
- Territoire
- Utilisateur titulaire
- Date de création

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date de la dernière visite (UTC), qui est la version optimisée du champ Date de la dernière visite. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Campagne

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
 - Métriques personnalisées de compte
 - Chiffre d'affaires
 - Chiffre d'affaires (000)

- Chiffre d'affaires moyen
- Chiffre d'affaires clôturé
- Chiffre d'affaires clôturé (000)
- CA clôturé moyen
- Nombre moyen de jours pour clore une opportunité (définition : nombre total de jours pour clore une opportunité divisé par le nombre de gains)
- CA potentiel
- CA potentiel moyen
- Chiffre d'affaires
- CA produit (000)
- CA clôturé du Produit
- CA clôturé du Produit (000)
- Nombre de comptes
- Nombre de comptes avec opportunités
- Nombre d'activités
- Nombre d'interlocuteurs
- Nombre d'opportunités
- Nombre de gains
- Nombre de demandes d'assistance (DA)
- Nombre de DA annulées
- Nombre de DA clôturées
- Nombre de DA ouvertes
- Nombre de DA en attente
- Ancienneté de la DA ouverte
- Nb de jours moyen pour clôturer une DA
- Nombre de leads
- Nombre de leads converties en opportunités
- Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre de leads qualifiés
- Nombre de leads rejetés

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine des rapports sur les activités

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser un ensemble de métriques d'activité en fonction des dimensions d'activité, de compte, d'opportunité, de lead, de campagne, d'interlocuteur, de demande d'assistance et de date. Ce domaine est défini avec le niveau de détail le plus faible car il représente chaque événement d'activité et interaction liés à ces types d'enregistrement. Cela signifie que la table de faits d'activité qui détermine ce domaine est susceptible d'être la plus volumineuse. Ce domaine vous permet de consolider et d'analyser des métriques d'activité en utilisant l'ensemble de dimensions le plus vaste. Basé sur plusieurs faits, il permet de générer des rapports sur les quotas d'utilisateur dans le contexte des métriques d'activité.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Campagne
- Interlocuteur
- Lead
- Opportunité
- Demande d'assistance
- Quota

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date indexée (UTC), qui est la version

optimisée du champ Date indexée. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Activité
- Campagne
- Interlocuteur
- Lead
- Opportunité
- Demande d'assistance

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'activité
 - Nombre d'activités
 - Nombre d'activités en cours
 - Nombre de comptes avec activités
 - Nombre d'activités clôturées
- Métriques du quota
 - Valeur du quota

Notes d'utilisation

Aucun

Domaines des rapports Objets personnalisés avancés

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine permet d'analyser les objets personnalisés avancés.

Le domaine Objets personnalisés avancés est un domaine spécialisé qui permet de générer des rapports sur la relation 1 à n et n à n entre les objets personnalisés 4 à 15 et les objets préconstruits, dont les objets personnalisés 1, 2 et 3. Dans la mesure où le domaine Objets personnalisés avancés permet de créer des

rapports de tous les objets sous un seul domaine, il est nécessaire d'inclure une métrique déterminante pour le rapport afin de lui permettre de choisir un chemin de relation parmi les objets inclus dans le rapport. Il est impossible de générer des rapports n à n à l'aide de ce domaine car il n'est pas pris en charge directement par Oracle CRM On Demand pour les objets personnalisés 4 à 15.

La relation n à n est implémentée pour les objets personnalisés 1, 2 et 3, et Compte, Interlocuteur, Demande d'assistance et Opportunité dans Analyses. C'est la raison pour laquelle il est possible de générer un rapport sur la relation 1 à n uniquement entre les objets personnalisés 1, 2 et 3. Il n'est pas possible de générer des rapports sur la relation 1 à n entre les objets personnalisés 1, 2 et 3 et les activités, équipements, leads et produits.

Type de relation

Global

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Campagne
- Interlocuteur
- Objet personnalisé 1
- Objet personnalisé 2
- Objet personnalisé 3
- Objet personnalisé 04
- Objet personnalisé 05
- Objet personnalisé 06
- Objet personnalisé 07
- Objet personnalisé 08
- Objet personnalisé 09
- Objet personnalisé 10
- Objet personnalisé 11
- Objet personnalisé 12
- Objet personnalisé 13
- Objet personnalisé 14
- Objet personnalisé 15
- Foyer

- Lead
- Opportunité
- Partenaire
- Produit
- Demande d'assistance

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date indexée (UTC), qui est la version optimisée du champ Date indexée. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Activité
- Campagne
- Interlocuteur
- Lead
- Opportunité
- Demande d'assistance

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
 - Métriques personnalisées de compte
 - Nombre de comptes
- Métriques d'activité
 - Nombre d'activités
 - Nombre d'activités en cours
 - Nombre de comptes avec activités
 - Nombre d'activités clôturées
- Métriques de campagne
 - Nombre de campagnes
 - Nombre de campagnes planifiées

- Nombre de campagnes actives
- Nombre de campagnes terminées
- Nombre de comptes pour une campagne
- Nombre d'interlocuteurs pour une campagne
- Nombre de leads pour une campagne
- Nombre d'opportunités pour une campagne
- Nombre de gains pour une campagne
- Pourcentage (%) de budget (définition : coût multiplié par 100, puis divisé par le coût budgété)
- Pourcentage (%) de leads ciblés réalisés (définition : nombre de leads multiplié par 100, puis divisé par le nombre de leads ciblés)
- Pourcentage (%) de cible de CA atteint (définition : chiffre d'affaires clôturé multiplié par 100, puis divisé par le chiffre d'affaires cible)
- Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité pour une campagne
- Coût par vente conclue (définition : coût divisé par le nombre de réussites)
- Coût moyen par vente conclue (définition : coût moyen divisé par le nombre de réussites)
- Coût par lead (définition : coût divisé par le nombre de leads)
- Coût moyen par lead (définition : coût moyen divisé par le nombre de leads)
- Taux de conversion des leads pour une campagne
- CA clôturé pour une campagne
- CA d'opportunité pour une campagne
- CA de clôture moyen pour une campagne
- Taux de succès des opportunités pour une campagne
- Retour sur investissement
- Métriques d'interlocuteur
 - Métriques personnalisées d'interlocuteur
 - Nombre d'interlocuteurs
- Métriques de foyer
 - Total des actifs du foyer
 - Total des actifs du foyer
 - Total des actifs du foyer (000)
 - Total moyen des actifs du foyer
 - Total moyen des actifs du foyer (000)
 - Total des dépenses du foyer

- Total des dépenses du foyer
 - Total des dépenses du foyer (000)
 - Total moyen des dépenses du foyer
 - Total moyen des dépenses du foyer (000)
- Total des revenus du foyer
 - Total des revenus du foyer
 - Total des revenus du foyer (000)
 - Total moyen des revenus du foyer
 - Total moyen des revenus du foyer (000)
- Total du passif du foyer
 - Total du passif du foyer
 - Total du passif du foyer (000)
 - Total moyen du passif du foyer
 - Total moyen du passif du foyer (000)
- Total disponible du foyer
 - Total disponible du foyer
 - Total disponible du foyer (000)
 - Total moyen disponible du foyer
 - Total moyen disponible du foyer (000)
- Total des actifs de l'interlocuteur
 - Total des actifs
 - Total des actifs (000)
 - Total moyen des actifs
 - Total moyen des actifs (000)
- Total des dépenses de l'interlocuteur
 - Total des dépenses
 - Total des dépenses (000)
 - Total moyen des dépenses
 - Total moyen des dépenses (000)
- Total des revenus de l'interlocuteur
 - Total revenus
 - Total revenus (000)
 - Total moyen de revenus

- Total moyen de revenus (000)
- Total du passif de l'interlocuteur
 - Total du passif
 - Total du passif (000)
 - Total moyen du passif
 - Total moyen du passif (000)
- Total disponible interlocuteur
 - Total disponible
 - Total disponible (000)
 - Total moyen disponible
 - Total moyen disponible (000)
- Métriques personnalisées de foyer
 - Nombre indexé
 - Numéro indexé moyen
 - Devise indexée
 - Devise indexée moyenne
- Nombre d'interlocuteurs consolidés
- Nombre de demandes d'assistance consolidées
- Nombre de leads consolidés
- Nombre d'interlocuteurs
- Nombre de demandes d'assistance interlocuteur
- Nombre de leads interlocuteur
- Nombre de foyers
- Métriques de lead
 - Nombre de leads
 - Nombre de leads qualifiés
 - Nombre de leads rejetés
 - Nombre de leads archivés
 - Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
 - Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
 - Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues

- Nombre de nouvelles opportunités
- Nombre de gains
- CA clôturé pour un lead
- CA prévisionnel pour un lead
- Chiffre d'affaires de l'opportunité pour le lead
- Métriques d'opportunité
 - Métriques personnalisées d'opportunité
 - Devise indexée
 - Devise indexée moyenne
 - Nombre indexé
 - Numéro indexé moyen
 - Chiffre d'affaires
 - CA prévisionnel
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - Chiffre d'affaires (000)
 - Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
 - Chiffre d'affaires clôturé (000)
 - Nombre d'opportunités
 - Nombre d'opportunités ouvertes
 - Nombre d'opportunités clôturées
 - Nombre de gains
 - Nombre moyen de jours d'une phase
- Métriques de partenaire
 - Métriques personnalisées de partenaire
 - Devise indexée moyenne
 - Numéro indexé moyen
 - Devise indexée
 - Nombre indexé
 - Nombre de partenaires
- Métriques de demande d'assistance
 - Métriques personnalisées de demande d'assistance
 - Devise indexée
 - Devise indexée moyenne

- Nombre indexé
- Numéro indexé moyen
- Nombre de demandes d'assistance (DA)
- Nombre de DA ouvertes
- Nombre de DA clôturées
- Nombre de DA en attente
- Nombre de DA annulées
- Ancienneté de la DA ouverte
- Nb de jours moyen pour clôturer une DA
- Métriques des objets personnalisés (ces métriques sont répétées pour les objets personnalisés 1 à 15)
 - Métriques personnalisées d'objet personnalisé
 - Devise indexée
 - Devise indexée moyenne
 - Nombre indexé
 - Numéro indexé moyen
 - Nombre d'objets personnalisés

Notes d'utilisation

Les rapports sans résultats peuvent se produire pour plusieurs raisons, l'une d'entre elles étant l'absence de métrique dans le rapport. Votre rapport doit contenir au moins une métrique.

Vous pouvez également obtenir un rapport sans résultats si vous utilisez deux objets personnalisés qui ne sont pas directement liés l'un à l'autre. Par exemple, si un objet Compte est associé directement à Objet personnalisé 4 et Objet personnalisé 5, vous pouvez générer un rapport sur l'association entre Compte et Objet personnalisé 4, ainsi que l'association entre Compte et Objet personnalisé 5. Cependant, vous ne pouvez pas générer de rapport sur l'association combinée entre Compte, Objet personnalisé 4 et Objet personnalisé 5 à moins qu'il n'y ait une association directe entre Objet personnalisé 4 et Objet personnalisé 5 définie dans l'application.

Pour poursuivre cet exemple, si un objet Compte est associé directement à Objet personnalisé 4 et que ce dernier est directement associé à Objet personnalisé 5, vous pouvez générer un rapport sur l'association entre Compte et Objet personnalisé 4, ainsi que l'association entre Objet personnalisé 4 et Objet personnalisé 5. Cependant, vous ne pouvez pas générer de rapport sur l'association combinée entre Compte, Objet personnalisé 4 et Objet personnalisé 5 à moins qu'il n'y ait une association directe entre Compte et Objet personnalisé 5, comme défini dans l'application.

Domaine des rapports sur les équipements

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine permet d'analyser les métriques d'équipement par dimension de compte, d'équipement et de produit. Vous pouvez suivre les équipements et les produits qui ont été vendus à un client ou à une société. Il s'agit de l'un des quelques domaines où la visibilité des enregistrements d'équipement est fonction de la visibilité des enregistrements Compte associés.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Equipement
- Produit

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date indexée (UTC), qui est la version optimisée du champ Date indexée. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Equipement

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'équipement
 - Nombre d'équipements
 - Nombre moyen d'équipements

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine des rapports sur la planification des affaires

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine offre la possibilité d'étudier des comptes, des interlocuteurs, des opportunités et des produits dans le contexte de plans commerciaux, de types de plan, de périodes, d'unités de mesure et d'objectifs de différente nature dont des objectifs de chiffre d'affaires. Ce domaine offre également la possibilité d'examiner des performances réelles comparées aux objectifs établis dans le cadre de plans commerciaux. Les résultats peuvent être combinés avec des requêtes provenant d'autres domaines afin de comparer les résultats avec les objectifs cibles.

Type de relation

1 à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Plan commercial
- Interlocuteur
- Lead
- Objectif
- Opportunité
- Période
- Compte du plan
- Interlocuteur du plan
- Opportunité du plan
- Compte partenaire principal
- Produit

- Demande d'assistance

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date indexée (UTC), qui est la version optimisée du champ Date indexée. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Activité
- Interlocuteur
- Lead
- Opportunité
- Demande d'assistance

Métriques

Voici la liste des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
- Métriques d'activité
- Métriques de plan commercial
- Métriques d'interlocuteur
- Métriques de lead
- Métrique d'objectif
- Métriques d'opportunité
- Métriques de partenaire
- Métriques de période
- Métriques de compte du plan
- Métriques d'interlocuteur du plan
- Métriques d'opportunité du plan
- Métriques de demande d'assistance

Notes d'utilisation

Ce domaine possède plusieurs dimensions, mais vous devez agir avec discernement si vous souhaitez combiner les dimensions. En effet, certaines combinaisons de dimensions ne donnent pas des résultats utiles. La liste suivante affiche en caractères gras la dimension déterminante ainsi que les dimensions qui peuvent lui être associées pour produire des résultats valides.

- **Compte** : Objectif, Compte du plan
- **Activité** : Plan commercial, Objectif
- **Plan commercial** : Activité, Objectif, Partenaire, Période, Compte du plan, Compte du plan, Interlocuteur du plan, Opportunité du plan, Produit
- **Interlocuteur** : Objectif, Interlocuteur du plan
- **Lead** : Objectif
- **Objectif** : Compte, Activité, Plan commercial, Interlocuteur, Lead, Opportunité, Période, Produit, Demande d'assistance
- **Opportunité** : Objectif, Opportunité du plan
- **Partenaire** : Plan commercial
- **Période** : Plan commercial, Objectif
- **Compte du plan** : Compte, Plan commercial
- **Interlocuteur du plan** : Plan commercial, Interlocuteur
- **Opportunité du plan** : Plan commercial, Opportunité
- **Produit** : Plan commercial, Interlocuteur du plan
- **Demande d'assistance** : Objectif

Remarque : Lorsque vous combinez des dimensions dans un rapport, n'oubliez pas d'inclure les métriques provenant de ces dimensions, afin qu'Oracle CRM On Demand effectue les jointures correctement. Par exemple, si Objectif est la dimension déterminante et si vous souhaitez utiliser certains champs d'interlocuteur, vous devez également inclure une métrique d'objectif dans votre requête. Vous pouvez supprimer l'impression de la métrique, mais cela doit se faire au niveau de la requête.

Domaine des rapports Campagnes

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine permet de réaliser une analyse approfondie de campagnes en fonction de dimensions de campagne, d'utilisateur et de date. Il vous permet d'analyser les résultats, la performance et le retour sur investissement d'une campagne. Il contient également des métriques destinées à vous aider à surmonter les difficultés rencontrées pour atteindre les objectifs de la campagne et optimiser les futures campagnes.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Campagne
- Date
- Utilisateur titulaire

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Campagne contient un champ Type de campagne. Il existe également un champ Code de type de campagne, qui est la version optimisée du champ Type de campagne. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. La dimension suivante de ce domaine contient des champs de filtrage optimisés :

- Campagne

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de campagne
 - Nombre de campagnes
 - Nombre de campagnes planifiées
 - Nombre de campagnes actives
 - Nombre de campagnes terminées
 - Nombre de comptes pour une campagne
 - Nombre d'interlocuteurs pour une campagne
 - Nombre de leads pour une campagne
 - Nombre d'opportunités pour une campagne
 - Nombre de gains pour une campagne
 - Pourcentage (%) de budget (définition : coût multiplié par 100, puis divisé par le coût budgété)
 - Pourcentage (%) de leads ciblés réalisés (définition : nombre de leads multiplié par 100, puis divisé par le nombre de leads ciblés)
 - Pourcentage (%) de cible de CA atteint (définition : chiffre d'affaires clôturé multiplié par 100, puis divisé par le chiffre d'affaires cible)
 - Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité pour une campagne

- Coût par vente conclue (définition : coût divisé par le nombre de réussites)
- Coût moyen par vente conclue (définition : coût moyen divisé par le nombre de réussites)
- Coût par lead (définition : coût divisé par le nombre de leads)
- Coût moyen par lead (définition : coût moyen divisé par le nombre de leads)
- Taux de conversion des leads pour une campagne
- CA clôturé pour une campagne
- CA d'opportunité pour une campagne
- CA de clôture moyen pour une campagne
- Taux de succès des opportunités pour une campagne
- Retour sur investissement

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine des rapports Relations de l'interlocuteur

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Le domaine des rapports Relations de l'interlocuteur permet d'analyser les relations de l'interlocuteur par compte, interlocuteur et interlocuteur lié. Ce domaine ne comporte aucune métrique.

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Interlocuteur
- Interlocuteur lié
- Utilisateur titulaire

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date indexée (UTC), qui est la version optimisée du champ Date indexée. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Interlocuteur

Métriques

Aucun

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine des rapports Interlocuteurs

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Vous pouvez utiliser ce domaine pour générer un rapport sur les métriques d'un interlocuteur, par interlocuteur, compte, campagne, appartenance à l'utilisateur et dimensions de date. Le niveau de détail de ce domaine est une ligne pour chaque interlocuteur créé dans Oracle CRM On Demand. Ce domaine vous permet de répondre rapidement à des questions semblables aux suivantes : Quels sont les 10 employés qui ont le plus d'interlocuteurs ? Quels comptes ne comportent aucun interlocuteur ? Quelles sont les campagnes les plus importantes par interlocuteur ?

Type de relation

Simple, Faits multiples

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte

- Campagne
- Interlocuteur
- Utilisateur titulaire
- Date de création

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date de la dernière visite (UTC), qui est la version optimisée du champ Date de la dernière visite. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Campagne

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'interlocuteur
 - Métriques personnalisées d'interlocuteur
 - Devise indexée
 - Devise indexée moyenne
 - Nombre indexé
 - Numéro indexé moyen
 - Nombre d'interlocuteurs

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les comptes

Cette rubrique couvre les domaines de rapports suivants :

- Objet personnalisé 1 et comptes
- Objet personnalisé 2 et comptes
- Objet personnalisé 3 et comptes

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ces domaines vous permettent d'analyser les relations n à n entre les comptes et les objets personnalisés 1, 2 et 3. Le domaine Compte est répliqué et ajouté aux dimensions Objets personnalisés 1, 2 et 3. Il est fréquent que les sociétés redéfinissent les objets personnalisés 1, 2 et 3 et souhaitent générer un rapport sur ces objets redéfinis à l'aide des comptes. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les comptes et les objets personnalisés 1, 2 et 3, il est impossible de générer un rapport pour les comptes qui ne comportent pas d'association avec au moins une instance de ces objets.

Type de relation

n à n

Dimensions

Ces domaines comportent les dimensions suivantes :

- Compte
- Campagne
- Objet personnalisé
- Date de création
- Utilisateur titulaire
- Territoire

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date de la dernière visite (UTC), qui est la version optimisée du champ Date de la dernière visite. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Campagne
- Objet personnalisé 1
- Objet personnalisé 2
- Objet personnalisé 3

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ces domaines :

- Métriques de compte
 - Métriques personnalisées de compte
 - Devise indexée
 - Devise indexée moyenne
 - Nombre indexé
 - Numéro indexé moyen
 - Chiffre d'affaires
 - Chiffre d'affaires (000)
 - Chiffre d'affaires moyen
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - Chiffre d'affaires clôturé (000)
 - CA clôturé moyen
 - Nombre moyen de jours pour clore une opportunité (définition : nombre total de jours pour clore une opportunité divisé par le nombre de gains)
 - Nombre de comptes
 - Nombre de comptes avec opportunités
 - Nombre d'interlocuteurs
 - Nombre d'opportunités
 - Nombre de gains
 - Nombre de demandes d'assistance (DA)
 - Nombre de DA annulées
 - Nombre de DA clôturées
 - Nombre de DA ouvertes
 - Nombre de DA en attente
 - Ancienneté de la DA ouverte
 - Nb de jours moyen pour clôturer une DA

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les interlocuteurs

Cette rubrique couvre les domaines de rapports suivants :

- Objet personnalisé 1 et interlocuteurs
- Objet personnalisé 2 et interlocuteurs
- Objet personnalisé 3 et interlocuteurs

Disponibilité

Ces domaines sont disponibles dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ces domaines vous permettent d'analyser les relations n à n entre les interlocuteurs et les objets personnalisés 1, 2 et 3. Le domaine Interlocuteur est répliqué et ajouté aux dimensions Objets personnalisés 1, 2 et 3. Il est fréquent que les sociétés redéfinissent les objets personnalisés 1, 2 et 3 et souhaitent générer un rapport sur ces objets redéfinis à l'aide des interlocuteurs. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les interlocuteurs et les objets personnalisés 1, 2 et 3, il est impossible de générer un rapport pour les interlocuteurs qui ne comportent pas d'association avec au moins une instance de ces objets.

Type de relation

n à n

Dimensions

Ces domaines comportent les dimensions suivantes :

- Objet personnalisé
- Compte
- Campagne
- Interlocuteur
- Utilisateur titulaire
- Date de création

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date de la dernière visite (UTC), qui est la

version optimisée du champ Date de la dernière visite. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Campagne
- Interlocuteur
- Objet personnalisé 1
- Objet personnalisé 2
- Objet personnalisé 3

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ces domaines :

- Métriques d'interlocuteur
 - Métriques personnalisées d'interlocuteur
 - Devise indexée
 - Devise indexée moyenne
 - Nombre indexé
 - Numéro indexé moyen
 - Nombre d'interlocuteurs

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les opportunités

Cette rubrique couvre les domaines de rapports suivants :

- Objet personnalisé 1 et opportunités
- Objet personnalisé 2 et opportunités
- Objet personnalisé 3 et opportunités

Disponibilité

Ces domaines sont disponibles dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ces domaines vous permettent d'analyser les relations n à n entre les opportunités et les objets personnalisés 1, 2 et 3. Le domaine Opportunités est répliqué et ajouté aux dimensions Objets personnalisés 1, 2 et 3. Il est fréquent que les sociétés redéfinissent les objets personnalisés 1, 2 et 3 et souhaitent générer un rapport sur ces objets redéfinis à l'aide des opportunités. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les opportunités et les objets personnalisés 1, 2 et 3, il est impossible de générer un rapport pour les opportunités qui ne comportent pas d'association avec au moins une instance de ces objets.

Type de relation

n à n

Dimensions

Ces domaines comportent les dimensions suivantes :

- Objet personnalisé
- Compte
- Campagne
- Opportunité
- Interlocuteur principal
- Territoire
- Utilisateur titulaire
- Date d'ouverture
- Date de clôture

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date de la dernière visite (UTC), qui est la version optimisée du champ Date de la dernière visite. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Campagne
- Interlocuteur
- Objet personnalisé 1
- Objet personnalisé 2

- Objet personnalisé 3
- Opportunité

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ces domaines :

- Métriques d'opportunité
 - Métriques personnalisées d'opportunité
 - Devise indexée
 - Devise indexée moyenne
 - Nombre indexé
 - Numéro indexé moyen
 - Chiffre d'affaires
 - CA prévisionnel
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - Chiffre d'affaires (000)
 - Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
 - Chiffre d'affaires clôturé (000)
 - Nombre d'opportunités
 - Nombre d'opportunités ouvertes
 - Nombre d'opportunités clôturées
 - Nombre de gains
 - Nombre moyen de jours d'une phase

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine de rapports Objets personnalisés et demandes d'assistance

Cette rubrique couvre les domaines de rapports suivants :

- Objet personnalisé 1 et demandes d'assistance
- Objet personnalisé 2 et demandes d'assistance
- Objet personnalisé 3 et demandes d'assistance

Disponibilité

Ces domaines sont disponibles dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ces domaines vous permettent d'analyser les relations n à n entre les demandes d'assistance et les objets personnalisés 1, 2 et 3. Le domaine Demandes d'assistance est répliqué et ajouté aux dimensions Objets personnalisés 1, 2 et 3. Il est fréquent que les sociétés redéfinissent les objets personnalisés 1, 2 et 3 et souhaitent générer un rapport sur ces objets redéfinis à l'aide de demandes d'assistance. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les opportunités et les objets personnalisés 1, 2 et 3, il est impossible de générer un rapport pour les demandes d'assistance qui ne comportent pas d'association avec au moins une instance de ces objets.

Type de relation

n à n

Dimensions

Ces domaines comportent les dimensions suivantes :

- Objet personnalisé
- Compte
- Interlocuteur
- Demande d'assistance
- Utilisateur titulaire
- Date d'ouverture
- Date de clôture

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date de la dernière visite (UTC), qui est la version optimisée du champ Date de la dernière visite. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Interlocuteur
- Objet personnalisé 1
- Objet personnalisé 2

- Objet personnalisé 3
- Demande d'assistance

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ces domaines :

- Métriques de demande d'assistance
 - Métriques personnalisées de demande d'assistance
 - Devise indexée
 - Devise indexée moyenne
 - Nombre indexé
 - Numéro indexé moyen
 - Nombre de demandes d'assistance (DA)
 - Nombre de DA ouvertes
 - Nombre de DA clôturées
 - Nombre de DA en attente
 - Nombre de DA annulées
 - Ancienneté de la DA ouverte
 - Nb de jours moyen pour clôturer une DA

Notes d'utilisation

Aucun

Domaines des rapports Objets personnalisés

Cette rubrique couvre les domaines de rapports suivants :

- Objet personnalisé 1
- Objet personnalisé 2
- Objet personnalisé 3

Disponibilité

Ces domaines sont disponibles dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ces domaines de rapport vous permettent de générer un rapport concernant les métriques des Objets personnalisés 1, 2 et 3 par compte, activité, campagne, interlocuteur, lead, opportunité, demande d'assistance, partenaire, date et les dimensions des Objets personnalisés 1, 2 et 3. Ils offrent la possibilité d'analyser les métriques des Objets personnalisés 1, 2 et 3 en fonction de divers objets connexes. Les rapports des Objets personnalisés 1, 2 et 3 sont actuellement disponibles en temps réel. Lors de l'analyse des Objets personnalisés 1, 2 et 3, utilisez uniquement ces domaines.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ces domaines comportent les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Campagne
- Interlocuteur
- Date de création
- Objet personnalisé 1
- Objet personnalisé 2
- Objet personnalisé 3
- Lead
- Opportunité
- Utilisateur titulaire
- Partenaire (disponible dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- Demande d'assistance

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date indexée (UTC), qui est la version optimisée du champ Date indexée. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte

- Activité
- Campagne
- Interlocuteur
- Objet personnalisé 1
- Objet personnalisé 2
- Objet personnalisé 3
- Lead
- Opportunité
- Demande d'assistance

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ces domaines :

- Métriques d'objet personnalisé
 - Métriques personnalisées d'objet personnalisé
 - Devise indexée
 - Devise indexée moyenne
 - Nombre indexé
 - Numéro indexé moyen
 - Nombre d'Objets personnalisés

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine des rapports Prévisions

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine vous permet de créer un rapport sur les données générées par le module Prévision d'Oracle CRM On Demand. Il vous permet également de comparer le résumé des prévisions aux dernières données d'opportunité en temps réel par dimension de compte, territoire, utilisateur, opportunité, produit, date et quota utilisateur. Vous pouvez créer un rapport de performances pour une équipe de ventes et afficher ainsi la couverture du pipeline, la réalisation du quota et la précision des prévisions. Ce rapport permet également aux

responsables des ventes de contrôler les performances de chaque membre de l'équipe à l'aide de la hiérarchie des utilisateurs.

Type de relation

Faits multiples

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- CA compte (voir Remarque 1)
- Territoire du compte
- Livre
- Date de clôture (voir la remarque 2)
- Interlocuteur
- Prévision
- Date de prévision (voir la remarque 3)
- Opportunité (voir la remarque 4)
- CA produit d'opportunité (voir Remarque 4)
- Utilisateur titulaire
- Produit
- Catégorie de produits
- Quota

Remarque 1 : Vous ne pouvez pas combiner la dimension CA du compte avec les dimensions Opportunité ou Produit de l'opportunité.

Remarque 2 : Pour les quotas, la date de clôture correspond au premier jour du mois pour la période de quota. Pour les prévisions, la date de clôture correspond à la date de clôture des opportunités se trouvant dans les clichés de prévisions. Pour les opportunités, la date de clôture correspond à la date de clôture de l'opportunité.

Remarque 3 : La date de prévision correspond à la date d'exécution de la prévision. Une opportunité peut se trouver dans plusieurs prévisions.

Remarque 4 : L'opportunité et le Chiffre d'affaires du produit de l'opportunité peuvent être associés uniquement aux métriques Opportunité et Chiffre d'affaires du produit de l'opportunité.

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte

contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date de la dernière visite (UTC), qui est la version optimisée du champ Date de la dernière visite. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Interlocuteur
- Opportunité

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Chiffre d'affaires du compte - Métriques
 - Nombre de produits
 - Nombre moyen de produits
- Prévisions - Métriques
 - Chiffres d'affaires de mes comptes
 - Chiffre d'affaires de mes comptes
 - Chiffres d'affaires de mes interlocuteurs
 - Chiffre d'affaires de mes interlocuteurs
 - Mes opportunités
 - Chiffre d'affaires de mes opportunités
 - Chiffres d'affaires de mes produits
 - Chiffre d'affaires de mes produits
 - Mes produits
 - Quantité fermée
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - CA prévisionnel
 - Quantité prévue
 - Quantité du pipeline
 - Récapitulatif de l'équipe
 - Prévision
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - Pipeline
 - Optimiste

- Récapitulatif des produits de l'équipe
 - Quantité fermée
 - Quantité prévue
 - Quantité du pipeline
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - CA prévisionnel
- Chiffre d'affaires clôturé
- Pipeline
- Prévision
- CA prévisionnel
- Optimiste
- Métriques du quota
 - Valeur du quota
- Métriques d'opportunité
 - Métriques personnalisées d'opportunité
 - Nombre indexé
 - Numéro indexé moyen
 - Nombre indexé
 - Numéro indexé moyen
 - Chiffre d'affaires
 - CA prévisionnel
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - Chiffre d'affaires (000)
 - Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
 - Chiffre d'affaires clôturé (000)
 - Nombre d'opportunités
 - Nombre d'opportunités ouvertes
 - Nombre d'opportunités clôturées
 - Nombre de gains
 - Nombre moyen de jours d'une phase
- Métriques de chiffre d'affaires des produits de l'opportunité
 - Nombre de produits
 - Nombre moyen de produits

Notes d'utilisation

Les restrictions suivantes s'appliquent :

- **Faits multiples.** Comme le domaine Prévisions est un domaine à faits multiples, assurez-vous qu'une seule métrique figure dans le rapport.
- **Dimension du livre.** La dimension du livre et la hiérarchie vous permettent de regrouper les enregistrements de données en livres. Cependant, les données visibles sont déterminées par le mode de visibilité choisi dans Analyses. Elle fonctionne uniquement avec le compte, le CA du compte, l'opportunité et l'opportunité-produit.
- **Hiérarchies.** Toutes les hiérarchies sont limitées à huit niveaux.
- **Division du CA.** Lorsque la fonctionnalité de division du CA est configurée (reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112)), le récapitulatif des prévisions reflète la division, contrairement aux métriques d'opportunité en temps réel.
- **Métriques de quota.** La comparaison des métriques de quota à d'autres métriques n'est valide qu'aux niveaux du mois et de l'utilisateur.
- **Champs personnalisés du récapitulatif des prévisions.** Ces champs ne sont pas disponibles pour les rapports. Le récapitulatif des prévisions généré par Oracle CRM On Demand contient des totaux consolidés. Par conséquent, les métriques des prévisions de votre rapport n'ont de signification que si vous affichez les données par utilisateur. Les métriques de prévisions affichées sans l'utilisateur sont incorrectes.
- **Opportunité et plusieurs prévisions.** Une même opportunité peut apparaître dans plusieurs prévisions. Par conséquent, les métriques de prévisions peuvent être affichées à une date donnée à l'aide du mécanisme de métriques filtrées. Si vous n'avez pas recours à cette fonction, les métriques de prévisions risquent d'être incorrectes.
- **Prévisions et métriques de quota utilisateur.** Les données du CA sont les mêmes que la date de récapitulatif des prévisions. Toutes les opportunités sont donc associées au premier jour du mois. Le quota utilisateur est également défini pour une période mensuelle et apparaît le premier jour du mois. C'est la raison pour laquelle les rapports qui comprennent les métriques de prévisions et du quota utilisateur n'ont de signification que si les données sont regroupées pour le mois ou à un niveau plus élevé.
- **Métriques de quota utilisateur.** La visibilité des métriques de quota utilisateur est contrôlée à l'aide de la visibilité du responsable, quelle que soit la visibilité de l'utilisateur. Par conséquent, il est impossible aux utilisateurs qui ne sont pas administrateurs de la société de générer des rapports de quotas d'utilisateurs avec des métriques d'opportunités lorsque leur visibilité est définie sur Visibilité de l'équipe.
- **Rang centile de l'utilisateur.** Vous ne pouvez pas créer de rang centile de l'utilisateur sans avoir accès aux données sous-jacentes.
- **Mois calendaire et plusieurs prévisions.** Chaque mois calendaire peut avoir plusieurs prévisions. Par conséquent, un rapport qui affiche le total des métriques de prévisions doit être qualifié par une date de prévision spécifique.
- **Quota et chiffre d'affaires.** Si le rapport qui affiche le quota utilisateur et le chiffre d'affaires de l'opportunité en temps réel n'affiche pas les résultats escomptés, c'est peut-être parce qu'aucun enregistrement n'a de date de clôture d'opportunité se trouvant dans la même période que les enregistrements de quota.
- **Prévisions mensuelles.** Les totaux du récapitulatif mensuel des prévisions ont déjà été consolidés. Par conséquent, si le total est pour tous les utilisateurs, les résultats sont incorrects. Pour obtenir ce type de total, vous devez utiliser les métriques du chiffre d'affaires provenant du dossier Mes chiffres d'affaires.

- **Visibilité du responsable Analyses.** Utilisez cette fonctionnalité si les prévisions ne comprennent que les personnes sous votre responsabilité.
- **Visibilité de l'équipe Analyses.** Utilisez cette fonctionnalité si les personnes incluses dans les prévisions font partie de votre équipe. Si les personnes des prévisions ne sont pas dans votre équipe, ni sous votre responsabilité, l'affichage de l'opportunité et de l'opportunité-produit ne correspondent pas au récapitulatif des prévisions.
- **Prévisions - Métriques.** Les métriques des prévisions doivent référencer une prévision donnée. Utilisez la fonction de métrique FILTER pour référencer les métriques par date et type de prévision. Par exemple, servez-vous de cette fonction pour obtenir la valeur de prévision d'une date de prévision donnée, comme le 16 septembre 2009. Dans la mesure où il y a plusieurs types de prévisions, ajoutez un filtre supplémentaire afin d'obtenir uniquement les valeurs de Prévision CA de l'opportunité. Par exemple :

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Prévision CA de l'opportunité'))
```

L'utilisation de la fonction de métrique FILTER n'est pas identique à l'ajout d'un filtre à un rapport. Si vous ajoutez un filtre de rapport au filtre par date de prévision et type de prévision, vous n'obtenez aucune valeur pour le quota de l'utilisateur ou le chiffre d'affaires en temps réel. Si plusieurs quotas sont définis pour chaque utilisateur, vous devez utiliser la fonction de métrique FILTER afin de référencer la valeur de quota donnée. Par exemple :

```
FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Ventes'))
```

Dans cet exemple, la fonction de métrique FILTER obtient la valeur de quota d'un nom de quota donné (Ventes). Sans cette métrique de filtre, vous obtenez uniquement la valeur totale de tous les quotas.

Domaine des rapports sur les foyers

Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Objectif commercial

Ce domaine offre la possibilité de générer des rapports sur les foyers pour la dimension Interlocuteur. Ces rapports permettent aux conseillers et à leurs supérieurs de répondre aux questions suivantes :

- A quels foyers appartiennent mes clients ?
- Comment les actifs de foyers sont-ils répartis entre mes clients dans mon volume d'affaires ?
- Quels sont mes premiers foyers par valeur totale des actifs ?

Vous pouvez combiner des rapports sur les foyers avec des rapports sur les portefeuilles afin d'améliorer le service client en considérant les clients comme des membres d'un foyer.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Foyer
- Interlocuteur
- Foyer - Interlocuteur

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Interlocuteur comporte un champ Type d'interlocuteur. Il existe également un champ Type d'interlocuteur - Code, qui est la version optimisée du champ Type d'interlocuteur. De même, il existe un champ Date de création - UTC, qui est la version optimisée du champ Date de création. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. La dimension suivante de ce domaine contient des champs de filtrage optimisés :

- Interlocuteur

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de foyer
 - Total des actifs du foyer
 - Total des actifs du foyer
 - Total des actifs du foyer (000)
 - Total moyen des actifs du foyer
 - Total moyen des actifs du foyer (000)
 - Total des dépenses du foyer
 - Total des dépenses du foyer
 - Total des dépenses du foyer (000)
 - Total moyen des dépenses du foyer
 - Total moyen des dépenses du foyer (000)
 - Total des revenus du foyer
 - Total des revenus du foyer
 - Total des revenus du foyer (000)
 - Total moyen des revenus du foyer
 - Total moyen des revenus du foyer (000)
 - Total du passif du foyer

- Total du passif du foyer
 - Total du passif du foyer (000)
 - Total moyen du passif du foyer
 - Total moyen du passif du foyer (000)
- Total disponible du foyer
 - Total disponible du foyer
 - Total disponible du foyer (000)
 - Total moyen disponible du foyer
 - Total moyen disponible du foyer (000)
- Total des actifs de l'interlocuteur
 - Total des actifs
 - Total des actifs (000)
 - Total moyen des actifs
 - Total moyen des actifs (000)
- Total des dépenses de l'interlocuteur
 - Total des dépenses
 - Total des dépenses (000)
 - Total moyen des dépenses
 - Total moyen des dépenses (000)
- Total des revenus de l'interlocuteur
 - Total revenus
 - Total revenus (000)
 - Total moyen de revenus
 - Total moyen de revenus (000)
- Total du passif de l'interlocuteur
 - Total du passif
 - Total du passif (000)
 - Total moyen du passif
 - Total moyen du passif (000)
- Total disponible interlocuteur
 - Total disponible
 - Total disponible (000)
 - Total moyen disponible

- Total moyen disponible (000)
- Métriques personnalisées de foyer
 - Nombre indexé
 - Numéro indexé moyen
 - Devise indexée
 - Devise indexée moyenne
- Nombre d'interlocuteurs consolidés
- Nombre de demandes d'assistance consolidées
- Nombre de leads consolidés
- Nombre d'interlocuteurs
- Nombre de demandes d'assistance interlocuteur
- Nombre de leads interlocuteur
- Nombre de foyers

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine des rapports sur les leads

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine permet d'analyser les métriques de lead par compte, territoire de compte, campagne, interlocuteur, date, lead, opportunité, appartenance à l'utilisateur et compte partenaire principal. Il contient des métriques qui analysent la qualité et la conversion des leads ainsi que les chiffres d'affaires associés aux leads.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Interlocuteur
- Lead
- Opportunité
- Utilisateur titulaire
- Date
- Compte partenaire principal

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date indexée (UTC), qui est la version optimisée du champ Date indexée. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Campagne
- Interlocuteur
- Lead
- Opportunité

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de lead
 - Hiérarchie du territoire de compte
 - Nom du territoire de niveau supérieur
 - Nom du territoire de niveau 8
 - Nom du territoire de niveau 7
 - Nom du territoire de niveau 6
 - Nom du territoire de niveau 5
 - Nom du territoire de niveau 4
 - Nom du territoire de niveau 3

- Nom du territoire de niveau 2
- Nom du territoire de niveau 1
- Nombre de leads
- Nombre de leads qualifiés
- Nombre de leads rejetés
- Nombre de leads archivés
- Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
- Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre de nouvelles opportunités
- Nombre de gains
- CA clôturé pour un lead
- CA prévisionnel pour un lead
- Chiffre d'affaires de l'opportunité pour le lead

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine des rapports sur les opportunités

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine permet d'analyser les opportunités en fonction des dimensions de compte, de territoire, de campagne, d'interlocuteur, de titulaire et de date. Il s'agit d'un domaine multifaits qui inclut des métriques d'opportunité et de quota. Les métriques d'opportunités sont définies au niveau le plus détaillé de ce domaine, ce qui permet d'analyser en fonction de chaque dimension possible. Les métriques de quota, en revanche, sont moins détaillées et peuvent être analysées uniquement en fonction de dimensions limitées telles que la date (mois), le quota et le titulaire.

Type de relation

Simple

Dimensions

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Opportunité
- Interlocuteur principal
- Territoire
- Utilisateur titulaire
- Date d'ouverture
- Date de clôture
- Quota
- Compte partenaire principal

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date de la dernière visite (UTC), qui est la version optimisée du champ Date de la dernière visite. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Campagne
- Interlocuteur
- Opportunité

Métriques

Les métriques clés de ce domaine sont les suivantes :

- Chiffre d'affaires (prévisionnel et clôturé)
- Nombre d'opportunités (ouvertes et clôturées)
- Nombre de gains
- Montants de quota

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'opportunité
 - Métriques personnalisées d'opportunité

- Devise indexée
- Devise indexée moyenne
- Nombre indexé
- Numéro indexé moyen
- Chiffre d'affaires
- CA prévisionnel
- Chiffre d'affaires clôturé
- Chiffre d'affaires (000)
- Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
- Chiffre d'affaires clôturé (000)
- Nombre d'opportunités
- Nombre d'opportunités ouvertes
- Nombre d'opportunités clôturées
- Nombre de gains
- Nombre moyen de jours d'une phase
- Métriques du quota
 - Valeur du quota

Notes d'utilisation

Comme les métriques de quota ne sont pas définies au niveau de la dimension Opportunité, elles apparaissent dans des cellules vides lorsque des attributs de la dimension Opportunité figurent dans le rapport.

Domaine de rapports sur les opportunités et les concurrents

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser les relations n à n entre les opportunités et les comptes concurrent. Il est pratiquement identique aux domaines d'opportunité. La seule différence est qu'il comprend la dimension de compte concurrent, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Opportunité. Ce domaine vous permet de créer des rapports pour indiquer tous les concurrents pour une opportunité. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les opportunités et les comptes concurrent, il est impossible de générer un rapport pour les opportunités qui ne comportent pas d'association avec au moins un

compte concurrent. Les attributs définissant la relation avec le compte concurrent qui peuvent faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Commentaires

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Concurrent d'opportunité
- Interlocuteur de la relation
- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Opportunité
- Interlocuteur principal
- Territoire
- Utilisateur titulaire
- Date d'ouverture
- Date de clôture

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date de la dernière visite (UTC), qui est la version optimisée du champ Date de la dernière visite. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la

génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Campagne
- Interlocuteur
- Opportunité

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'opportunité
 - Métriques personnalisées d'opportunité
 - Devise indexée
 - Devise indexée moyenne
 - Nombre indexé
 - Numéro indexé moyen
 - Chiffre d'affaires
 - CA prévisionnel
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - Chiffre d'affaires (000)
 - Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
 - Chiffre d'affaires clôturé (000)
 - Nombre d'opportunités
 - Nombre d'opportunités ouvertes
 - Nombre d'opportunités clôturées
 - Nombre de gains
 - Nombre moyen de jours d'une phase

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine de rapports Opportunités et partenaires

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser les relations n à n entre les opportunités et les comptes partenaire. Il est presque identique aux domaines d'opportunité. La seule différence est qu'il comprend la dimension de compte partenaire, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Opportunité. Ce domaine vous permet de créer des rapports indiquant tous les partenaires pour une opportunité. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les opportunités et les comptes partenaire, il est impossible de générer un rapport pour les opportunités qui ne comportent pas d'association avec au moins un compte partenaire. Les attributs définissant la relation avec le compte partenaire et pouvant faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Commentaires

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Partenaire d'opportunité
- Interlocuteur de la relation
- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Opportunité
- Interlocuteur principal

- Territoire
- Utilisateur titulaire
- Date d'ouverture
- Date de clôture

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date de la dernière visite (UTC), qui est la version optimisée du champ Date de la dernière visite. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Campagne
- Interlocuteur
- Opportunité

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'opportunité
 - Métriques personnalisées d'opportunité
 - Devise indexée
 - Devise indexée moyenne
 - Nombre indexé
 - Numéro indexé moyen
 - Chiffre d'affaires
 - CA prévisionnel
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - Chiffre d'affaires (000)
 - Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
 - Chiffre d'affaires clôturé (000)
 - Nombre d'opportunités
 - Nombre d'opportunités ouvertes
 - Nombre d'opportunités clôturées

- Nombre de gains
- Nombre moyen de jours d'une phase

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine des rapports de chiffre d'affaires des produits de l'opportunité

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser les chiffres d'affaires produit des opportunités par compte, territoire du compte, campagne, opportunité, produit de l'opportunité, appartenance à l'utilisateur, produit et catégorie du produit. Etant donné que chacun des enregistrements de chiffre d'affaires produit récurrent de l'opportunité peut avoir une date de début différente, ce domaine est défini au niveau de détail le plus faible et comporte une ligne pour chaque enregistrement. Le niveau de détail de ce domaine procure une flexibilité maximale pour la consolidation des données à tous les niveaux des dimensions prises en charge. Ce domaine contient également les dimensions et les métriques de quota, ce qui vous permet de générer un rapport contenant à la fois le chiffre d'affaires du produit de l'opportunité et les métriques de quota.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Opportunité
- Catégorie de produits
- Produit
- Opportunité - Produit
- Utilisateur titulaire

■ Quota

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date indexée (UTC), qui est la version optimisée du champ Date indexée. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Campagne
- Opportunité

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Opportunité - Métriques du produit
 - Nombre de produits
 - Nombre moyen de produits
- Métriques du quota
 - Valeur du quota

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine des rapports de l'équipe d'opportunité

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine permet de générer des rapports sur la relation entre les opportunités et les équipes d'opportunité. Utilisez ce domaine pour rechercher les membres d'une équipe impliqués dans une opportunité. Ce domaine ne comporte pas de métriques.

Type de relation

1 à n.

Dimensions

Ce domaine propose les dimensions suivantes :

- Opportunité
- Equipe d'opportunité
- Utilisateur titulaire

Métriques

Aucun.

Notes d'utilisation

Aucun.

Visibilité des données. Ce domaine utilise toujours le mode Visibilité de l'équipe, quels que soient les paramètres que vous avez définis dans votre profil. Pour cette raison, vous pouvez toujours générer des rapports sur toutes les opportunités dont vous êtes le titulaire ou un membre de l'équipe.

Domaine des rapports sur les partenaires

Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objectif professionnel

Le domaine des rapports sur les partenaires permet d'analyser les partenaires et de mesurer des métriques de performances importantes, notamment le nombre de leads qualifiés et le chiffre d'affaires total dans le pipeline de l'opportunité.

Type de relation

Récapitulatif

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Date de création
- Utilisateur titulaire
- Partenaire
- Territoire

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de partenaire
- Métriques personnalisées de partenaire
 - Devise indexée moyenne
 - Numéro indexé moyen
 - Devise indexée
 - Nombre indexé
- Nombre de partenaires
- Nombre de leads archivés
- Nombre de demandes d'assistance annulées
- Nombre d'opportunités clôturées
- Nombre de DA clôturées
- Nombre de leads
- Nombre de leads converties en opportunités
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités gagnées
- Nombre d'opportunités ouvertes
- Nombre de DA ouvertes
- Nombre d'opportunités
- Nombre de DA en attente
- Nombre de leads qualifiés
- Nombre de leads rejetés
- Nombre de DA
- Nombre de gains
- Nombre moyen de jours d'une phase
- Nb de jours moyen pour clôturer une DA
- Ancienneté de la DA ouverte

- Chiffre d'affaires clôturé
- Chiffre d'affaires clôturé (000)
- CA clôturé pour un lead
- CA prévisionnel pour un lead
- Chiffre d'affaires de l'opportunité pour le lead
- CA
- Chiffre d'affaires (000)

Notes d'utilisation

Les métriques précédentes sont basées sur le Compte partenaire principal des leads, opportunités et demandes d'assistance.

Domaine des rapports sur la remise de contenu personnalisé

Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Objectif commercial

Ce domaine fournit des informations requises par les différents rôles d'une organisation pharmaceutique pour mieux comprendre les médecins, affiner le contenu et fournir la réponse appropriée à la bonne personne au bon moment. Par exemple, un responsable marketing peut analyser les tendances du détail, la performance collatérale et les réponses des différents segments. A l'aide de ces informations, le responsable peut revoir les données collatérales ou resegmenter la base clientèle, puis cibler les clients en conséquence. Un responsable commercial peut analyser les tendances du détail pour rechercher les meilleurs éléments dans une région donnée, et ainsi superviser l'équipe en fonction des besoins.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Interlocuteur
- Réponse au message

- Plan de diffusion
- Élément du plan de diffusion
- Produit

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date indexée (UTC), qui est la version optimisée du champ Date indexée. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Activité
- Interlocuteur

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Plans de diffusion - Métriques
 - Plans de diffusion - Métriques personnalisées
 - Devise indexée moyenne
 - Devise indexée
 - Numéro indexé moyen
 - Nombre indexé
 - Nombre de plans de diffusion
- Plans de diffusion - Métriques d'éléments
 - Plans de diffusion - Métriques d'éléments personnalisées
 - Devise indexée moyenne
 - Devise indexée
 - Numéro indexé moyen
 - Nombre indexé
 - Nombre d'éléments du plan de diffusion
- Réponses aux messages - Métriques
 - Réponse au message - Métriques personnalisées
 - Devise indexée moyenne

- Devise indexée
- Numéro indexé moyen
- Nombre indexé
- Nombre de réponses de diffusion
- Métriques de compte
 - Chiffre d'affaires
 - Chiffre d'affaires (000)
 - Chiffre d'affaires moyen
 - Chiffre d'affaires clôturé
 - Chiffre d'affaires clôturé (000)
 - CA clôturé moyen
 - Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité
 - CA potentiel
 - CA potentiel moyen
 - Chiffre d'affaires
 - CA produit (000)
 - CA clôturé du Produit
 - CA clôturé du Produit (000)
 - Nombre de comptes
 - Nombre de comptes avec opportunités
 - Nombre d'activités
 - Nombre d'interlocuteurs
 - Nombre d'opportunités
 - Nombre de gains
 - Nombre de demandes d'assistance (DA)
 - Nombre de DA annulées
 - Nombre de DA clôturées
 - Nombre de DA ouvertes
 - Nombre de DA en attente
 - Ancienneté de la DA ouverte
 - Nb de jours moyen pour clôturer une DA
 - Nombre de leads
 - Nombre de leads converties en opportunités

- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités gagnées
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre de leads qualifiés
- Nombre de leads rejetés
- Métriques d'activité
 - Nombre d'activités
 - Nombre d'activités en cours
 - Nombre de comptes avec activités
 - Nombre d'activités clôturées
- Métriques d'interlocuteur
 - Métriques personnalisées d'interlocuteur
 - Devise indexée
 - Devise indexée moyenne
 - Nombre indexé
 - Numéro indexé moyen
 - Champs personnalisés appartenant à l'utilisateur
 - Champs personnalisés appartenant à l'utilisateur
 - Nombre d'interlocuteurs
- Métriques du CA produit
 - Chiffre d'affaires
 - CA prévisionnel du Produit
 - CA clôturé du Produit
 - CA produit (000)
 - CA prévisionnel du produit (000)
 - CA clôturé du Produit (000)
 - Prix d'achat moyen
 - Quantité moyenne
 - Quantité

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine de rapports Demandes d'assistance

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Ce domaine offre la possibilité d'analyser des demandes d'assistance en fonction des dimensions de compte, d'interlocuteur, de demande d'assistance, d'utilisateur, de partenaire et de date. Il vous permet de mesurer et d'analyser d'importantes métriques de performance de l'organisation des demandes d'assistance client, telles que l'ancienneté d'une demande d'assistance et le nombre de jours moyen pour la clore. L'utilisation de ces métriques de performance pour les demandes d'assistance peut permettre à votre société d'améliorer la satisfaction client et la productivité des employés ainsi que de réduire les coûts opérationnels.

Type de relation

Simple

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Interlocuteur
- Date de clôture
- Date d'ouverture
- Utilisateur titulaire
- Compte partenaire principal (disponible dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- Demande d'assistance

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date de la dernière visite (UTC), qui est la version optimisée du champ Date de la dernière visite. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Interlocuteur

- Demande d'assistance

Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de demande d'assistance
 - Métriques personnalisées de demande d'assistance
 - Devise indexée
 - Devise indexée moyenne
 - Nombre indexé
 - Numéro indexé moyen
 - Nombre de demandes d'assistance (DA)
 - Nombre de DA ouvertes
 - Nombre de DA clôturées
 - Nombre de DA en attente
 - Nombre de DA annulées
 - Ancienneté de la DA ouverte
 - Nb de jours moyen pour clôturer une DA

Notes d'utilisation

Aucun

Domaine des rapports sur les activités partagées

Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

Objectif commercial

Permet d'analyser les activités partagées par dimension de compte, de contact et d'utilisateur. Comme les activités peuvent être partagées entre un et plusieurs utilisateurs dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez répertorier les activités partagées. Les activités non partagées par un moins un utilisateur ne sont pas générées.

Type de relation

n à n

Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Interlocuteur
- Utilisateur titulaire

Champs de filtrage optimisé

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. De même, il existe un champ Date indexée (UTC), qui est la version optimisée du champ Date indexée. L'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ standard. Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Activité
- Interlocuteur

Métriques

Aucun

Notes d'utilisation

Aucun

Modification de la présentation des rapports

Lors de la définition ou de la mise à jour des enregistrements dans Oracle CRM On Demand Answers, vous pouvez modifier la présentation des enregistrements, connue sous le nom de mise en forme cosmétique. Vous pouvez appliquer ce formatage, copier et coller ses attributs, et enregistrer un rapport formaté pour l'utiliser comme modèle de style.

Selon l'élément mis en forme, la fenêtre affiche différentes options (police, cellules, bordures, couleur d'arrière-plan), des options de mise en forme supplémentaires (remplissage des cellules) et des options de style CSS personnalisées pour le format HTML.

Vous pouvez modifier la présentation des éléments suivants :

- Colonnes et sections, telles que la couleur d'arrière-plan et les bordures.
- Colonnes des tableaux
- Taille des titres

Vous pouvez copier l'ensemble des attributs de mise en forme esthétiques qui s'appliquent à élément, tel qu'une colonne d'un tableau, et les coller dans un élément de même type, tel qu'une autre colonne du même tableau ou une colonne d'un autre tableau. Vous pouvez également restaurer la présentation par défaut d'un élément. Pour ce faire, servez-vous des icônes situées en haut à droite des boîtes de dialogue.

Les affichages de tableau, tableau pivot (tableau croisé dynamique) et graphe, par exemple, prennent en charge les opérations copier-coller.

A propos de l'enregistrement de rapports comme modèles de style

Après avoir personnalisé la présentation d'un rapport et l'avoir enregistré, vous pouvez l'utiliser comme modèle. Vous pouvez ainsi appliquer la mise en forme du rapport enregistré à des rapports existants ou nouveaux.

Vous pouvez utiliser un rapport enregistré comme modèle dans les affichages de tableau, tableau pivot et graphe, par exemple.

Cette rubrique contient des informations sur l'exécution des tâches suivantes :

- Mise en forme de la présentation d'un rapport
- Copie-collage d'un attribut de mise en forme
- Restauration de la présentation par défaut d'un attribut
- Utilisation d'un rapport enregistré comme modèle

Pour mettre en forme la présentation d'un rapport

- 1** Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet Rapports.
- 2** Dans la section Analyses et rapports personnalisables de la page Rapports - Page d'accueil, cliquez sur Gérer les analyses pour ouvrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** Dans Oracle CRM On Demand Answers, cliquez sur Ouvrir une analyse.
- 4** Sélectionnez le rapport que vous voulez utiliser et cliquez sur OK.
- 5** Sur la page Définir et afficher l'analyse, ouvrez la boîte de dialogue de mise en forme cosmétique selon l'une des méthodes suivantes :
 - A l'étape 1, cliquez sur le bouton Propriétés de la colonne, puis cliquez sur l'onglet Style dans la boîte de dialogue Propriétés de la colonne.
 - A l'étape 2, ouvrez la boîte de dialogue Modifier le format selon l'une des méthodes suivantes :
 - Pour un titre ou un tableau, cliquez sur le bouton Mettre en forme la vue.

- Dans l'affichage de tableau pivot, cliquez sur le bouton des propriétés d'affichage du tableau pivot, puis sur le bouton Définir un autre format.

REMARQUE : Dans l'affichage de tableau, vous pouvez également cliquer sur le bouton de format de colonne et utiliser l'onglet Format des valeurs. Dans l'affichage de tableau pivot, vous pouvez également cliquer sur le bouton de propriétés de section et utiliser l'onglet correspondant.

La fenêtre de mise en forme esthétique apparaît.

- 6 Dans la zone Police, sélectionnez une police, la taille, la couleur et le style de la police (gras, par exemple), ainsi que les effets à appliquer (effet souligné, par exemple).

REMARQUE : Pour certains éléments, cette option n'est pas disponible.

- 7 Dans la zone Cellule, configurez l'alignement et la couleur d'arrière-plan.

REMARQUE : Pour l'alignement horizontal, les données textuelles sont généralement alignées à gauche, tandis que les données numériques sont alignées à droite.

L'alignement vertical n'a aucune répercussion à moins que la colonne ne s'étende sur plusieurs lignes d'autres colonnes.

- 8 Dans la zone Bordure, effectuez vos sélections pour la position, la couleur et le style de la bordure de la cellule.

CONSEIL : Vous pouvez sélectionner ou désélectionner des bordures personnalisées en cliquant sur les bordures supérieure, inférieure, gauche et droite à côté de la liste déroulante Position.

- 9 Pour mettre en forme l'espacement dans la cellule, cliquez sur Options de mise en forme supplémentaires et spécifiez des valeurs pour la largeur et la hauteur du contenu de la cellule, ainsi que pour l'espace au-dessus, au-dessous, à gauche et à droite du contenu.

Les valeurs sont exprimées en pixels.

- 10 Pour remplacer les éléments de style et de classe spécifiés dans des feuilles de style Oracle CRM On Demand Answers, effectuez vos sélections dans la zone Options de style CSS personnalisées :

a Cliquez sur les paramètres que vous souhaitez utiliser.

b Indiquez l'emplacement de la classe, du style ou de la feuille de style.

REMARQUE : Les options de mise en forme avancées sont destinées aux utilisateurs qui savent manipuler les feuilles de style en cascade.

- 11 Cliquez sur OK.

Pour copier-coller un attribut de mise en forme

- 1 Sur la page Définir et afficher l'analyse, accédez à l'élément dont vous voulez copier la mise en forme, tel qu'une ligne, colonne ou cellule d'un tableau.

- 2 Ouvrez la boîte de dialogue de mise en forme cosmétique, cliquez sur le bouton Copier la mise en forme, puis sur Annuler pour fermer la fenêtre.
- 3 Accédez à l'élément sur lequel vous voulez copier la mise en forme.
- 4 Ouvrez la boîte de dialogue de mise en forme cosmétique, cliquez sur le bouton de collage de la mise en forme, puis cliquez sur OK pour appliquer les modifications.

Pour restaurer la présentation par défaut d'un élément

- Ouvrez la boîte de dialogue de mise en forme cosmétique pour l'élément et cliquez sur le bouton Effacer la mise en forme.

Pour certains types de vues, lorsque vous ajoutez la vue, vous pouvez utiliser un rapport enregistré comme modèle, tel que décrit dans la procédure suivante.

Pour utiliser un rapport enregistré comme modèle

- 1 Dans la page Définir et afficher l'analyse, allez à l'étape 2 Créer une présentation.
- 2 Cliquez sur Ajouter une vue et sélectionnez la vue souhaitée.
- 3 Cliquez sur le bouton Importer la mise en forme de la vue à partir d'une autre analyse situé en haut de l'espace de travail :



- 4 Dans la boîte de dialogue Importer le format enregistré, accédez au rapport enregistré et cliquez sur OK.
- 5 Cliquez sur le lien Résultats enregistrés ou sur le bouton Afficher un aperçu de l'analyse.

Etape 1 : Définition des critères

Pour définir les critères de vos rapports, vous utilisez la page Définir des critères dans l'application Oracle CRM On Demand Answers. Pour accéder à cette page, créez une analyse en suivant la procédure décrite dans la rubrique [Prise en main des réponses \(rapports personnalisés\)](#) (page 790) ou ouvrez une analyse existante dans Oracle CRM On Demand Answers.

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les instructions pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Ajout de colonnes à des rapports](#) (page 933)
- [Ajout de champs personnalisés à des rapports](#) (page 933)
- [Ajout de filtres à des colonnes](#) (page 934) (facultatif mais recommandé)
- [Modification des propriétés d'une colonne](#) (page 942)
- [Définition de formules de colonne](#) (page 955)

- [Ajout de liens d'action à des résultats](#) (voir "[Ajout de liens d'action aux résultats](#)" page 956) (facultatif)
- [Tri et réorganisation des colonnes](#) (page 959)

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos de l'utilisation d'adresses dans les rapports](#) (page 960)
- [Association de résultats à partir de plusieurs rapports en utilisant des opérations Set](#) (page 961)

Ajout de colonnes à des rapports

Lorsque vous créez ou modifiez des rapports dans Oracle CRM On Demand Answers, vous ajoutez des colonnes jusqu'à ce que votre rapport contienne les données souhaitées.

REMARQUE : Les périodes présentes dans vos rapports peuvent être basées sur le calendrier fiscal de votre société, qui peut être différent d'un calendrier standard. Par exemple, l'exercice de votre société peut débuter le 1er juin de chaque année calendaire. Si l'exercice de votre société a été récemment modifié dans Oracle CRM On Demand, vous devez consulter avec attention les analyses d'historique si elles couvrent plusieurs années. Les données des rapports basées sur l'exercice précédent ne peuvent pas être alignées sur des données utilisant le nouvel exercice.

Pour ajouter des colonnes à un rapport

- 1 Dans la section Domaine actif de l'application Oracle CRM On Demand Answers, développez les listes de colonnes pour afficher les colonnes à inclure dans les rapports.
- 2 Cliquez sur les colonnes que vous voulez inclure dans le rapport.

REMARQUE : Vous pouvez supprimer une colonne du rapport en cliquant sur l'icône en forme de croix présente dans la colonne. Vous avez la possibilité de changer l'ordre des colonnes. Pour cela, faites-les glisser à un nouvel emplacement, puis déposez-les.

Ajout de champs personnalisés à des rapports

Vous pouvez ajouter des champs personnalisés sous forme de colonnes dans les rapports et analyses d'Oracle CRM On Demand Answers. Pour plus d'informations sur l'ajout de colonnes aux rapports, reportez-vous à la rubrique [Ajout de colonnes aux rapports](#) (voir "[Ajout de colonnes à des rapports](#)" page 933).

Pour les déploiements multilingues à l'aide d'Oracle CRM On Demand Answers, vous devez traduire les champs personnalisés dans chaque langue utilisée par cette application afin que les champs soient disponibles pour ajout dans les rapports et les analyses. Par exemple, si un champ personnalisé est créé en anglais, il doit être traduit en allemand pour qu'un utilisateur de langue allemande puisse le voir et l'utiliser dans un rapport ou une analyse.

Ajout de filtres à des colonnes

Dans la page Définir des critères de Oracle CRM On Demand Answers, vous pouvez définir des filtres pour les colonnes contenues dans votre rapport. Un filtre limite les résultats qui apparaissent lorsqu'un rapport est exécuté. Oracle CRM On Demand Answers n'affiche que les résultats qui répondent aux critères.

Un filtre de colonne est composé des éléments suivants :

- une colonne à filtrer, telle que Type de compte ;
- une valeur à utiliser lors de l'application du filtre, par exemple 10 (une expression SQL ou une variable peut être utilisée à la place d'une valeur, le cas échéant) ;
- un opérateur qui détermine la manière dont la valeur est appliquée, par exemple Inférieur à.

Par exemple, si la colonne contient la quantité vendue, que l'opérateur est Inférieur à et que la valeur est 10, le résultat n'inclut que les quantités commandées pour lesquelles moins de 10 unités ont été vendues.

Un filtre de colonne peut également comporter les caractéristiques suivantes :

- Il peut être associé à d'autres filtres de colonne se rapportant au même domaine pour affiner les résultats d'un rapport.
- Vous pouvez regrouper des filtres pour créer des filtres complexes.
- Sa valeur peut être restreinte par les résultats d'un rapport enregistré précédemment se rapportant au même domaine.

Le filtre est transformé en clause WHERE dans l'instruction SQL SELECT. La clause WHERE est utilisée pour limiter les lignes renvoyées à celles qui répondent aux critères spécifiés. Les utilisateurs avancés peuvent entrer directement l'instruction SQL d'un filtre.

REMARQUE : Si vous avez sélectionné l'option permettant d'ajouter de nouvelles valeurs de liste de sélection, il est possible que ces dernières n'apparaissent pas dans les rapports pendant les premières 24 heures. Pendant ce laps de temps, vous ne pourrez donc pas les utiliser en tant que filtres.

Création de filtres de colonne

Vous pouvez créer un filtre pour chaque colonne de vos rapports. Si vous ne voulez pas que la colonne affiche de résultats, il est possible de la masquer.

ATTENTION : Si vous cliquez sur le bouton Actualiser de votre navigateur avant d'avoir fini de créer le filtre de colonne, le navigateur recharge la page et ignore vos modifications.

Pour créer un filtre de colonne

- 1 Dans la page Définir des critères de Oracle CRM On Demand Answers, cliquez sur le bouton Nouveau filtre de la colonne dans laquelle vous souhaitez créer le filtre.
- 2 Dans la fenêtre Créer/modifier un filtre, sélectionnez un opérateur dans la liste déroulante Opérateur.
Les choix d'opérateurs et de valeurs apparaissent dans la colonne de gauche. En fonction du type de colonne que vous sélectionnez, d'autres options seront ou non présentes dans la colonne de droite.

Citons par exemple des boutons de calendrier permettant d'indiquer une plage de dates ou encore une zone de correspondance de texte servant à limiter les listes de valeurs exhaustives.

- 3 Pour spécifier une valeur, entrez-la dans la zone Valeur, ou cliquez sur Tous les choix pour afficher les valeurs disponibles dans la colonne, et sélectionnez une valeur dans la liste.

Il est possible d'ajouter plusieurs valeurs en cliquant sur Ajouter et en sélectionnant Valeur après avoir saisi des données pour le champ de valeur actuel.

Suivez les instructions indiquées dans le tableau suivant pour sélectionner un opérateur ou spécifier des valeurs.

Opérateur	Instructions d'utilisation
est égal à ou est présent dans	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Spécifiez une ou plusieurs valeurs. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne correspondent à la valeur du filtre.
n'est pas égal à ni présent dans	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Spécifiez une ou plusieurs valeurs. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne ne correspondent pas à la valeur du filtre.
est inférieur à	Valide pour une colonne qui contient des nombres et des dates. Spécifiez une valeur unique. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne sont inférieures à la valeur du filtre.
est supérieur à	Valide pour une colonne qui contient des nombres et des dates. Spécifiez une valeur unique. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne sont supérieures à la valeur du filtre.
est inférieur ou égal à	Valide pour une colonne qui contient des nombres ou des dates. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Les résultats n'incluent que les enregistrements dont les données présentes dans la colonne sont inférieures ou égales à la valeur du filtre.
est supérieur ou égal à	Valide pour une colonne qui contient des nombres et des dates. Spécifiez une ou plusieurs valeurs. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne sont supérieures ou égales à la valeur du filtre.
est compris entre	Valide pour une colonne qui contient des nombres ou des dates. Spécifiez deux valeurs. Les résultats incluent les enregistrements correspondant aux valeurs spécifiées et aux valeurs intermédiaires.
est nul	<p>Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Ne spécifiez pas de valeur. L'opérateur teste uniquement l'absence de données dans la colonne. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels il n'y a pas de données dans la colonne.</p> <p>Il peut parfois s'avérer utile de savoir si des données sont ou non présentes ; l'opérateur Est NULL fournit un moyen de tester cette</p>

Opérateur	Instructions d'utilisation
	condition.
n'est pas nul	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres ou des dates. Ne spécifiez pas de valeur. L'opérateur teste uniquement la présence de données dans la colonne. Les résultats n'incluent que les enregistrements dont la colonne contient des données.
est dans les premiers	<p>Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Spécifiez une valeur unique. Les résultats incluent uniquement les n derniers enregistrements, où n est un nombre entier spécifié comme étant la valeur du filtre.</p> <p>Cet opérateur permet d'obtenir des résultats classés. Vous pouvez l'utiliser par exemple pour obtenir la liste des dix meilleurs commerciaux.</p>
est dans les derniers	<p>Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Spécifiez une valeur unique. Les résultats incluent uniquement les premiers enregistrements n pour lesquels n est un nombre entier spécifié comme valeur dans le filtre.</p> <p>Cet opérateur est réservé aux résultats classés. Par exemple, vous pouvez utiliser cet opérateur pour obtenir la liste des clients ayant signalé le moins de problèmes.</p>
contient tous	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres ou des dates. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Les résultats n'incluent que les enregistrements dont les données présentes dans la colonne contiennent toutes les valeurs du filtre.
contient un	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Spécifiez une ou plusieurs valeurs. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne comportent au moins une des valeurs du filtre.
ne contient pas	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres ou des dates. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Les résultats n'incluent que les enregistrements dont les données présentes dans la colonne ne contiennent aucune des valeurs du filtre.
commence par	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres ou des dates. Spécifiez une seule valeur. Les résultats n'incluent que les enregistrements dont les données présentes dans la colonne commencent par la valeur du filtre.
se termine par	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Spécifiez une valeur unique. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne se

Opérateur	Instructions d'utilisation
	terminent par la valeur du filtre.
est SIMILAIRE A (même modèle)	Valide pour une colonne qui contient du texte. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Nécessite l'utilisation du symbole de pourcentage (%) comme caractère générique. Vous pouvez spécifier deux symboles de pourcentage dans la valeur. Les résultats n'incluent que les enregistrements dont les données présentes dans la colonne correspondent à la valeur modèle du filtre.
n'est pas SIMILAIRE A (même modèle)	Valide pour une colonne qui contient du texte. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Nécessite l'utilisation du symbole de pourcentage (%) comme caractère générique. Vous pouvez spécifier deux symboles de pourcentage dans la valeur. Les résultats n'incluent que les enregistrements dont les données présentes dans la colonne ne correspondent pas à la valeur modèle du filtre.
est invité	<p>Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres ou des dates. La définition d'une colonne sur <i>est invité</i> la marque pour qu'elle soit filtrée par une valeur qui lui est transmise d'un autre rapport.</p> <p>REMARQUE : Utilisez cette option lors de la liaison de rapports au cours de la navigation (reportez-vous à l'étape 2 : Créations de présentations (voir "Etape 2 : Création de présentations" page 962)). Au moins l'une des colonnes du rapport que vous explorez doit contenir le filtre <i>est invité</i> pour que ce rapport affiche les lignes limitées à la valeur sélectionnée et explorées à partir du rapport parent.</p>

- 4 Utilisez les contrôles de pagination pour parcourir les choix lorsque plusieurs sont donnés pour la colonne :
 - Cliquez sur un numéro de page spécifique pour accéder à cette page.
 - Cliquez sur le bouton représentant une double flèche vers la droite (>>) pour accéder à la dernière page ou cliquez sur le bouton représentant une double flèche vers la gauche (<<) pour revenir à la première page.
- 5 Utilisez les boutons du calendrier afin de spécifier une plage de dates pour les colonnes qui contiennent des dates.
 Pour spécifier une date unique, indiquez la même date pour les dates de début et de fin.
- 6 Utilisez la liste déroulante Correspondance pour voir les valeurs disponibles à utiliser dans un filtre. Au besoin, spécifiez des critères pour restreindre les valeurs à renvoyer (facultatif). Cliquez ensuite sur le lien Tous les choix, puis sélectionnez une valeur dans la liste renvoyée.
 Par exemple, supposons que vous voulez voir les résultats de la région Est. Si vous entrez la lettre E dans la zone de texte et que vous sélectionnez "Commence par" dans la liste déroulante Correspondance, la liste n'affiche que les valeurs commençant par un E.
- 7 Pour ajouter une expression SQL ou une variable de session, effectuez les opérations suivantes :
 - a Cliquez sur le bouton Ajouter et sélectionnez l'option qui vous intéresse.
 L'étiquette de la zone Valeur change pour tenir compte de votre sélection.

- b** Entrez une expression SQL ou un nom de variable de session dans la zone.

Les expressions SQL peuvent contenir des appels de fonctions qui utilisent les valeurs des colonnes. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des fonctions dans une analyse](#) (page 1021) et [Variables de session](#) (page 1063).

- 8** Pour supprimer une valeur, une expression SQL ou une variable de session, cliquez sur l'icône en forme de croix qui l'accompagne.

Pour supprimer toutes les définitions, cliquez sur le bouton Effacer les valeurs.

- 9** Pour que ce filtre soit restreint par la valeur d'une colonne appartenant au même domaine dans une autre analyse, cliquez sur le bouton Avancé et sélectionnez l'option Filtrer en fonction des résultats d'une autre requête.

La fenêtre Filtrer sur la requête enregistrée apparaît.

- 10** Pour convertir le filtre en instruction SQL, cliquez sur le bouton Avancé et sélectionnez l'option Convertir ce filtre en SQL.

La fenêtre Filtre SQL avancé apparaît.

- 11** Lorsque vous avez terminé, cliquez sur OK.

Le filtre apparaît dans la zone Filtres de la page Définir des critères ou de la page Filtres enregistrés.

Enregistrement de filtres de colonne

Vous pouvez enregistrer un filtre comme faisant partie d'une analyse ou pour le réutiliser dans d'autres analyses. Si un filtre s'applique à une analyse particulière et que vous enregistrez l'analyse, le filtre est enregistré comme faisant partie de l'analyse et est appliqué chaque fois que l'analyse est exécutée. Vous pouvez également enregistrer le filtre de manière explicite pour pouvoir l'utiliser dans d'autres analyses.

Les filtres enregistrés et les dossiers contenant des filtres appartenant au domaine de l'analyse apparaissent à la suite du nom du domaine. Si aucun filtre n'est enregistré pour le domaine, cette partie de la page est vide.

Pour enregistrer un filtre de colonne comme faisant partie d'une analyse

- 1** Dans la page Définir des critères, cliquez sur Enregistrer.
- 2** Dans la fenêtre Enregistrer l'analyse, sélectionnez l'emplacement dans lequel vous voulez enregistrer l'analyse puis cliquez sur OK.

Pour enregistrer un filtre de colonne à utiliser dans d'autres analyses

- 1** Dans la zone Filtres de la page Définir des critères, cliquez sur Enregistrer le filtre.
- 2** Dans la boîte de dialogue Enregistrer le filtre, sélectionnez le dossier dans lequel vous souhaitez enregistrer le filtre.
 - Pour enregistrer le filtre en vue d'une utilisation personnelle, cliquez sur Mes filtres.

Vous êtes le seul utilisateur à pouvoir accéder aux filtres enregistrés dans Mes filtres.

- Pour enregistrer le filtre en vue d'une utilisation partagée, cliquez sur Filtres publics.

Les filtres enregistrés dans des dossiers publics sont disponibles pour les autres utilisateurs qui ont le droit d'accéder au dossier.

- 3 Entrez le nom du filtre.
- 4 (Facultatif) Entrez la description du filtre.
- 5 Cliquez sur OK.

Pour afficher les propriétés d'un filtre enregistré

- Dans la zone Filtres de la page Définir des critères, cliquez sur l'icône Options du filtre associée au filtre dont vous souhaitez afficher les propriétés, puis sélectionnez l'option Modifier le filtre.

Application de filtres de colonne enregistrés à des analyses

Vous pouvez appliquer un filtre de colonne enregistré à une analyse. Vous pouvez appliquer le contenu du filtre ou une référence au filtre.

Lorsque vous appliquez le contenu d'un filtre de colonne enregistré, le contenu réel de ce filtre est copié dans la zone Filtres de la page Définir des critères. Cela vous permet de manipuler les critères du filtre sans modifier le filtre enregistré. Lorsque vous appliquez une référence à un filtre enregistré, ce dernier n'est référencé que par son nom, et vous pouvez afficher son contenu mais pas le modifier.

Pour appliquer un filtre de colonne enregistré à une analyse

- 1 Dans la zone Filtres de la page Définir des critères, cliquez sur Ouvrir un filtre enregistré.
- 2 Naviguez jusqu'au dossier de filtres approprié, sélectionnez le filtre enregistré que vous voulez appliquer, puis cliquez sur OK.
- 3 Spécifiez vos choix éventuels dans la zone Options du filtre de la boîte de dialogue Appliquer le filtre enregistré.
- 4 Cliquez sur OK.

Le filtre apparaît dans la zone Filtres de la page Définir des critères.

Modification de filtres de colonne

Vous pouvez modifier un filtre de colonne pour en changer les propriétés.

Pour modifier un filtre de colonne

- 1 Dans la zone Filtres de la page Définir des critères, cliquez sur le bouton Options du filtre associé au filtre que vous voulez modifier, puis sélectionnez Modifier le filtre.
La fenêtre Créer/modifier un filtre apparaît.
- 2 Apportez vos modifications, puis cliquez sur OK.

Modification de la formule d'un filtre de colonne

Vous pouvez modifier la formule d'un filtre de colonne. Les modifications que vous apportez s'appliquent seulement à l'utilisation de la colonne par le filtre ; une formule peut contenir des appels à des fonctions pour effectuer des calculs plus avancés. Voir [Utilisation des fonctions dans une analyse](#) (page 1021).

Pour modifier la formule de colonne d'un filtre

- 1 Dans la zone Filtres de la page Définir des critères, cliquez sur le bouton Options du filtre associé au filtre, puis sélectionnez Modifier la formule de colonne.
- 2 Cliquez sur l'onglet Formule de colonne.
- 3 Entrez la formule dans la zone Formule de colonne.
- 4 Cliquez sur OK pour enregistrer les modifications.

Suppression de filtres de colonne

Vous pouvez supprimer un seul filtre ou la totalité des filtres d'une analyse.

REMARQUE : Si l'analyse a déjà été enregistrée avec des filtres appliqués, enregistrez-la de nouveau pour supprimer les filtres.

Pour supprimer un filtre de colonne d'une analyse

- Dans la zone Filtres de la page Définir des critères, cliquez sur l'icône X.

Association de filtres de colonne à d'autres filtres de colonne

La combinaison de filtres de colonne, également connue sous le nom de filtrage entre parenthèses, vous permet de créer des filtres complexes sans que vous n'ayez de connaissances du langage SQL.

Vous pouvez combiner des filtres de colonne à l'aide des opérateurs ET et OU. L'opérateur ET implique que les critères spécifiés dans tous les filtres doivent être satisfaits. Il s'agit de la méthode par défaut adoptée pour combiner des filtres de colonne. L'opérateur OU implique que les critères spécifiés dans au moins l'un des filtres de colonne doivent être satisfaits.

Pour combiner un filtre de colonne à d'autres filtres de colonne

- 1** Dans la page Définir des critères, ajoutez au moins deux filtres de colonne à une analyse ou à un filtre enregistré.
Les filtres apparaissent dans la liste de la section Filtres, séparés les uns des autres par l'opérateur AND.
- 2** Pour remplacer un opérateur ET par un opérateur OU, cliquez dessus.
- 3** Au fur et à mesure que vous ajoutez des filtres de colonne, cliquez sur les opérateurs ET et OU pour regrouper les filtres et créer les combinaisons de filtres qui vous intéressent.
Les éléments de filtres combinés sont liés par des cases.
- 4** Pour couper, copier ou dégroupier des éléments liés, cliquez sur le bouton Modifier le groupe de filtres et sélectionnez l'option appropriée.

Empêcher le remplacement d'un filtre pendant la navigation et l'affichage d'invites

Vous pouvez empêcher toute modification du contenu d'un filtre dans un rapport pendant la navigation et l'affichage d'invites. Un filtre protégé est toujours appliqué aux résultats.

Pour empêcher toute modification d'un filtre pendant la navigation et l'affichage d'invites

- Dans la section Filtres de la page Définir des critères, cliquez sur le bouton Options du filtre correspondant au filtre, puis sélectionnez Protéger le filtre.

Utilisation de rapports enregistrés en tant que filtres

Les filtres peuvent être combinés à d'autres filtres et basés sur les valeurs renvoyées par un autre rapport. Tout rapport enregistré qui renvoie une colonne de valeurs peut être utilisé pour filtrer la colonne sélectionnée dans votre rapport.

Pour créer un filtre sur la base des résultats d'un autre rapport enregistré

- 1** Dans la page Définir des critères, cliquez sur le bouton Nouveau filtre de la colonne dans laquelle vous souhaitez créer le filtre.
- 2** Dans la boîte de dialogue Créer/Modifier un filtre, cliquez sur Avancé, puis sélectionnez l'option Filtrer en fonction des résultats d'une autre requête.
- 3** Dans le champ Relation de la boîte de dialogue Filtrer sur la requête enregistrée, sélectionnez la relation appropriée entre les résultats et la colonne à filtrer.
- 4** Cliquez sur Parcourir, puis accédez au rapport enregistré.
- 5** Dans le champ Utiliser les valeurs de la colonne, sélectionnez la colonne à utiliser pour le filtre.

Si le rapport enregistré contient un nom de colonne correspondant à celui de la colonne dans laquelle vous créez le filtre, ce nom apparaît en tête de la liste des valeurs du champ Utiliser les valeurs de la colonne. Vous pouvez sélectionner une autre colonne.

6 Cliquez sur OK.

Le filtre apparaît dans la section Filtres de la page Définir des critères.

Remarque : Si vous souhaitez modifier le fichier par la suite, vous pourrez uniquement agir sur les informations affichées dans la boîte de dialogue Filtrer sur la requête enregistrée.

Modification des instructions SQL pour un filtre de colonne

Vous pouvez modifier la clause logique SQL WHERE qui sera utilisée comme filtre. Bien qu'elle ne soit généralement pas nécessaire, cette option est disponible pour les utilisateurs qui ont besoin d'une fonction de filtrage avancée. Pour une description complète de la syntaxe SQL, consultez un ouvrage de référence SQL d'autres fournisseurs, un manuel de référence sur SQL acheté auprès de l'un des fournisseurs de base de données, ou bien un site de référence en ligne. Pour plus d'informations sur l'utilisation du langage SQL dans Oracle CRM On Demand Answers, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des fonctions dans une analyse](#) (page 1021).

Pour modifier les instructions SQL générées pour un filtre de colonne

1 Dans la fenêtre Créer/modifier un filtre, cliquez sur Avancé, puis sélectionnez l'option Convertir ce filtre en SQL.

2 Entrez vos modifications dans la zone de texte puis cliquez sur OK.

Le filtre apparaît dans la zone Filtres de la page Définir des critères. Une fois que vous avez choisi cette option, la modification du filtre vous affichera toujours le code SQL que vous avez entré.

Exemple : Identification des clients dont le volume des ventes est le plus important

L'exemple suivant fait état des données sur les 10 clients dont le volume des ventes a été le plus important en 2003.

```
"Date de clôture"."Année civile" = 2003
```

```
AND RANK("Métriques des opportunités"."Chiffre d'affaires clôturé") <= 10
```

Modification des propriétés d'une colonne

Vous pouvez modifier les propriétés d'une colonne pour contrôler son aspect, sa mise en page et son contenu. En outre, vous pouvez spécifier la mise en forme à appliquer uniquement lorsque le contenu de la colonne remplit certaines conditions. Par défaut, les sélections que vous effectuez pour une colonne ne s'appliquent qu'au rapport actuel.

Modification de la présentation du contenu d'une colonne

La présentation par défaut du contenu d'une colonne repose sur des feuilles de style en cascade et des fichiers de message XML. Vous pouvez utiliser l'onglet Style de la fenêtre Propriétés de la colonne pour remplacer plusieurs paramètres par défaut, tels que la police et la taille de police à utiliser. Vos sélections ne s'appliquent qu'au contenu de la colonne du rapport actif.

Pour modifier la présentation du contenu d'une colonne

- 1 Dans Oracle CRM On Demand Answers, dans la page Définir des critères, cliquez sur le bouton Propriétés de la colonne pour la colonne.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de la colonne, cliquez sur l'onglet Style.
- 3 Effectuez vos sélections pour la police, la cellule, la bordure, l'image et les options de mise en forme avancées.

Pour plus d'informations, voir "Mise en forme du contenu d'une colonne" dans cette rubrique.

- 4 Dans l'onglet Format des données, vous pouvez contrôler la manière dont les données s'affichent en cochant la case Ignorer le format de données par défaut.

Cette option vous permet de remplacer les caractéristiques d'affichage par défaut. Les valeurs de sélection que vous voyez peuvent varier selon le type de données. Par exemple, si la colonne contient des données numériques, vous pouvez sélectionner la façon dont vous voulez que l'application traite les nombres, par exemple dans les pourcentages, les chiffres/noms de mois ou les dates. Vous pouvez sélectionner le nombre de chiffres après la virgule, le mode d'affichage des nombres négatifs, le nombre de chiffres à afficher et le séparateur des milliers à utiliser. Si votre colonne contient du texte, vous pouvez sélectionner la façon dont il sera traité, par exemple texte brut, HTML ou lien. Selon votre sélection, la fenêtre Format du texte personnalisé affiche la chaîne HTML applicable utilisée pour l'affichage des données.

Pour utiliser un format de texte personnalisé, sélectionnez Format du texte personnalisé dans la liste déroulante Traiter le texte comme, puis entrez le format personnalisé. Vous pouvez entrer des appels HTML pour obtenir une mise en forme spéciale. Vous pouvez également entrer n'importe quelle chaîne HTML valide, y compris JavaScript, VBScript etc.

L'exemple HTML suivant définit la largeur et la hauteur de colonne des tables et des tableaux pivot. Dans l'exemple, le texte HTML entre guillemets ([html]) implique qu'il faut utiliser le langage HTML, l'arobase (@) représentant le contenu dynamique de la colonne.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Si vous n'êtes pas familier avec les langages HTML, JavaScript, VBScript, etc., consultez un manuel de référence d'un autre fournisseur.

Pour créer un format numérique personnalisé, vous pouvez utiliser le signe dièse (#) pour inclure les chiffres significatifs, et le chiffre zéro (0) pour inclure autant de chiffres que vous le spécifiez, même si le nombre ne contient pas cette information. Voici quelques exemples :

Spécifiez ###,# pour afficher 12,34 arrondi à 12,3

Spécifiez ##,000 pour afficher 12,34 comme étant 12,340

- 5 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur OK.

Modification de la mise en page du contenu d'une colonne

Utilisez l'onglet Format de colonne de la fenêtre Propriétés de la colonne pour effectuer les tâches suivantes :

- Indiquer si la colonne doit apparaître dans les résultats.

Par défaut, les colonnes sont généralement visibles dans les résultats. Cependant, vous serez peut-être amené à inclure dans votre rapport une colonne que vous ne souhaitez pas afficher dans les résultats, par exemple une colonne utilisée dans la création d'un filtre.

- Affecter d'autres en-têtes de table et de colonne et leur appliquer une mise en forme personnalisée.
- Contrôler l'affichage des données en double, par exemple les valeurs de colonne qui se répètent.

Les données contenues dans une colonne de table peuvent être répétées par rapport aux lignes de données présentes dans d'autres colonnes de la table. Par exemple, si une colonne répertorie les noms des clients et une autre les régions où ils sont basés, les données de région pourraient être répétées pour chaque ligne de client. Vous pouvez choisir d'afficher les données en double une seule fois ou pour toutes les lignes. En affichant les données répétitives ou en double une seule fois, la lecture d'une table devient plus facile et la distinction entre ces données plus apparente.

- Spécifier l'interaction possible entre les utilisateurs et les résultats, par exemple, l'accès à un autre rapport.

Vous pouvez également utiliser des fonctions et des expressions conditionnelles pour mettre en forme les résultats de multiples façons.

Vos sélections ne s'appliquent qu'au contenu de la colonne du rapport actif.

Pour masquer une colonne dans les résultats

- 1 Dans Oracle CRM On Demand Answers, dans la page Définir des critères, cliquez sur le bouton Propriétés de la colonne pour la colonne.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de la colonne, cliquez sur l'onglet de format de la colonne.
- 3 Cochez la case Masquer cette colonne si elle n'est pas déjà sélectionnée.

Pour créer des en-têtes de table et de colonne personnalisés

- 1 Dans Oracle CRM On Demand Answers, dans la page Définir des critères, cliquez sur le bouton Propriétés de la colonne pour la colonne.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de la colonne, cliquez sur l'onglet de format de la colonne.
- 3 Dans la zone En-têtes, cochez la case En-têtes personnalisés.
Cela vous permet de modifier le texte de l'en-tête et sa mise en forme.
- 4 Pour modifier le texte de l'en-tête de table ou de colonne, entrez un nouvel en-tête dans la zone de texte appropriée.
L'en-tête sera utilisé dans ce rapport à la place de l'en-tête par défaut.

REMARQUE : Vous pouvez en outre indiquer le chemin d'accès à un autre rapport dans la zone Interaction des titres de colonnes.

- 5 Pour modifier le format de l'en-tête de table ou de colonne, cliquez sur le bouton Modifier le format à côté de la zone de texte.

La fenêtre Modifier le format apparaît.

Effectuez vos sélections pour la police, la cellule, la bordure et les options de mise en forme avancées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique "Mise en forme du contenu d'une colonne" ci-dessous.

Pour supprimer les données en double

- 1 Dans Oracle CRM On Demand Answers, dans la page Définir des critères, cliquez sur le bouton Propriétés de la colonne pour la colonne.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de la colonne, cliquez sur l'onglet de format de la colonne.
- 3 Dans la zone Suppression de valeurs, sélectionnez l'option appropriée :
 - Sélectionnez Supprimer pour afficher les données répétitives une seule fois et supprimer les lignes en double.
 - Sélectionnez Répéter pour afficher les données répétitives pour toutes les lignes.
 - Sélectionnez Par défaut pour conserver les caractéristiques d'affichage par défaut.

Pour indiquer ce qui se passe lorsque des utilisateurs cliquent sur la colonne

- 1 Dans Oracle CRM On Demand Answers, dans la page Définir des critères, cliquez sur le bouton Propriétés de la colonne pour la colonne.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de la colonne, cliquez sur l'onglet de format de la colonne.
- 3 Pour spécifier ce qui doit se passer lorsque des utilisateurs cliquent sur la colonne, sélectionnez l'option appropriée dans la zone Interaction des titres de colonnes :
 - Par défaut - Restaure l'interaction par défaut.
 - Exploration – Vous permet d'effectuer une exploration pour afficher davantage d'informations.
 - Naviguer - Permet la navigation vers d'autres analyses. Cliquez sur le bouton Ajouter une cible de navigation, accédez à un rapport ou un tableau de bord cible, cliquez sur OK et entrez une légende pour la cible dans la zone de texte Légende. Répétez cette étape pour chaque cible de navigation que vous voulez ajouter. Cliquez sur le bouton Supprimer en regard de la zone de texte Légende pour supprimer cette cible de navigation.
 - Aucune interaction - Désactive l'exploration ou la navigation. Les interactions sont définies séparément pour un en-tête de colonne et les données dans une colonne.

Pour indiquer ce qui se passe lorsque des utilisateurs cliquent sur une valeur

- 1** Dans Oracle CRM On Demand Answers, dans la page Définir des critères, cliquez sur le bouton Propriétés de la colonne pour la colonne.
- 2** Dans la boîte de dialogue Propriétés de la colonne, cliquez sur l'onglet de format de la colonne.
- 3** Pour spécifier ce qui doit se passer lorsque des utilisateurs cliquent sur une valeur, sélectionnez l'option appropriée dans la zone Interaction des valeurs :
 - Par défaut - Restaure l'interaction par défaut.
 - Exploration – Vous permet d'effectuer une exploration pour afficher davantage d'informations.
 - Naviguer - Permet la navigation vers d'autres analyses. Cliquez sur le bouton Ajouter une cible de navigation, accédez à un rapport ou un tableau de bord cible, cliquez sur OK et entrez une légende pour la cible dans la zone de texte Légende. Répétez cette étape pour chaque cible de navigation que vous voulez ajouter. Cliquez sur le bouton Supprimer en regard de la zone de texte Légende pour supprimer cette cible de navigation.
 - Aucune interaction - Désactive l'exploration ou la navigation. Les interactions sont définies séparément pour un en-tête de colonne et les données dans une colonne.

Application d'une mise en forme conditionnelle au contenu d'une colonne

Dans les tables et les tableaux pivot, la mise en forme conditionnelle vous permet de focaliser l'attention sur un élément de données, s'il remplit une certaine condition. Par exemple, vous pouvez afficher les meilleurs CA avec une couleur donnée ou afficher une image (par exemple une coupe) à côté du nom de chaque commercial qui dépasse les chiffres d'affaires d'un certain pourcentage.

Pour ce faire, vous sélectionnez une ou plusieurs colonnes dans le rapport en question, spécifiez la condition à remplir, puis sélectionnez la police, la cellule, la bordure et les options de feuille de style à appliquer lorsque la condition est remplie. Les formats conditionnels peuvent inclure des couleurs, polices, images, etc. à appliquer aux données et à la cellule de la table qui contient les données. Les étapes qui permettent de spécifier une condition sont très similaires à celles utilisées pour la création de filtres.

Vous pouvez ajouter plusieurs conditions pour que les données et la cellule de la table s'affichent dans l'un des différents formats, en fonction de la valeur des données. Par exemple, vous pouvez afficher les mauvais chiffres d'affaires avec une certaine couleur et les meilleurs avec une autre.

Il existe des différences de mise en forme conditionnelle subtiles entre les tables classiques et les tableaux pivot. Les formats conditionnels qui mettent en forme une colonne selon la valeur d'une autre colonne ne sont pas répercutés dans un tableau pivot, mais le sont dans une table standard. Par exemple, le fait de définir la couleur du nom d'une région en fonction du chiffre d'affaires n'a aucun effet dans un tableau pivot. Pourtant, le fait de définir la couleur des données de vente d'après leur valeur est répercuté dans un tableau pivot, tout comme le fait de définir la couleur du nom d'une région en fonction du nom réel ; par exemple, l'affichage d'une valeur de la région Est en gras et en couleur.

REMARQUE : Dans les tableaux pivot, les conditions sont évaluées par rapport aux valeurs calculées ou regroupées par le tableau pivot. La mise en forme conditionnelle est appliquée en fonction de la valeur sous-jacente, même si vous sélectionnez les options Afficher comme pour présenter les données sous forme de pourcentage ou d'index.

Vos sélections ne s'appliquent qu'au contenu de la colonne du rapport actif.

Pour ajouter une mise en forme conditionnelle à une colonne d'un rapport.

- 1 Dans Oracle CRM On Demand Answers, dans la page Définir des critères, cliquez sur le bouton Propriétés de la colonne pour la colonne.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de la colonne, cliquez sur l'onglet Format conditionnel.
- 3 Cliquez sur le bouton Ajouter une condition et sélectionnez la colonne souhaitée dans le rapport à utiliser pour créer la condition.

La fenêtre Créer/modifier un filtre apparaît. Sélectionnez l'opérateur et une valeur pour la condition.

REMARQUE : Lorsque vous accédez à la boîte de dialogue Créer/modifier un filtre depuis l'onglet Format conditionnel, elle n'affiche que les options qui s'appliquent aux formats conditionnels. Par exemple, la liste déroulante Opérateur affiche le sous-ensemble d'opérateurs qui sont utilisés dans les formats conditionnels.

- 4 Cliquez sur OK dans la fenêtre Créer/modifier un filtre.
La boîte de dialogue Modifier le format apparaît.
- 5 Effectuez vos sélections pour la police, la cellule, la bordure, l'image et les options de mise en forme avancées.

Pour plus d'informations, voir "Mise en forme du contenu d'une colonne" dans cette rubrique.

REMARQUE : Si vous spécifiez une image comme faisant partie de la mise en forme conditionnelle, elle apparaît conditionnellement dans les résultats.

- 6 Cliquez sur OK lorsque vous avez terminé pour revenir à la fenêtre Propriétés de la colonne.
La fenêtre Propriétés de la colonne affiche la condition et la mise en forme conditionnelle à appliquer.
Les colonnes sont évaluées dans l'ordre dans lequel elles sont répertoriées.

- Pour réorganiser une colonne, cliquez sur les boutons Déplacer vers le haut ou Déplacer vers le bas.
- Pour supprimer une colonne de la condition, cliquez sur le bouton Supprimer.
- Pour modifier une condition ou une mise en forme conditionnelle, cliquez dessus.

- 7 Vous pouvez spécifier une autre condition à inclure ou cliquer sur OK si vous avez terminé.

Les exemples suivants décrivent de quelle manière la mise en forme conditionnelle peut être appliquée aux résultats.

Supposons qu'un rapport comprenne 10 catégories de classement avec, dans la colonne, la valeur 1 indiquant le pire classement et la valeur 10, le meilleur. Vous pouvez appliquer une mise en forme conditionnelle pour afficher ce qui suit :

- Une image pour indiquer un mauvais classement dans les colonnes qui contiennent la valeur 1, 2 ou 3.
- Une image différente pour indiquer un classement moyen dans les colonnes qui contiennent la valeur 4, 5, 6 ou 7.
- Une troisième image pour indiquer un bon classement dans les colonnes qui contiennent la valeur 8, 9 ou 10.

Dans la fenêtre Images, sélectionnez l'option de placement d'image Images uniquement. Dans l'affichage des résultats, seules les images apparaissent dans les colonnes, et non les valeurs de classement.

Mise en forme du contenu d'une colonne

Utilisez la fenêtre Modifier le format (et les options de l'onglet Style de la fenêtre Propriétés de la colonne) pour sélectionner la police, la cellule, la bordure et les options de mise en forme avancées pour les données de colonne qui s'affichent à l'intérieur d'une cellule dans un format tabulaire, tel qu'une table ou un tableau pivot. Vous pouvez également définir les paramètres des en-têtes de table et de colonne.

Si vous remplacez les propriétés de mise en forme par défaut d'une colonne, vos sélections sont statiques. Si vous spécifiez des propriétés de mise en forme conditionnelle pour une colonne, vos sélections ne s'appliquent que lorsque la condition est remplie.

Pour utiliser la fenêtre Modifier le format ou l'onglet Style de la fenêtre Propriétés de la colonne

- 1 Dans Oracle CRM On Demand Answers, dans la page Définir des critères, cliquez sur le bouton Propriétés de la colonne pour la colonne.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de la colonne, cliquez sur l'onglet Style.
- 3 Dans la zone Police, sélectionnez la famille, la taille, la couleur et le style (tel que gras) de police et les effets à appliquer (tels que le soulignement).
- 4 Dans la zone Cellule, effectuez vos sélections concernant l'alignement, la couleur de l'arrière-plan et l'image à afficher à l'intérieur de la cellule.
 - Les sélections relatives aux alignements horizontal et vertical sont similaires à celles de la justification de texte dans les programmes de traitement de texte. L'alignement vertical n'a aucune répercussion à moins que la colonne ne s'étende sur plusieurs lignes d'autres colonnes.

Pour l'alignement horizontal :

Sélectionnez Gauche pour aligner les données à gauche. Il s'agit de la justification la plus courante pour les données textuelles. Sélectionnez Droite pour aligner les données à droite. Il s'agit de la justification la plus courante pour les données numériques. Sélectionnez Centre pour centrer les données. Pour conserver l'alignement des données par défaut affecté à cette colonne, sélectionnez Par défaut.

Pour l'alignement vertical :

Sélectionnez Haut pour aligner les données au sommet de la cellule de la table. Sélectionnez Bas pour aligner les données au bas de la cellule de la table. Sélectionnez Centre pour aligner les données au centre de la cellule de la table. Pour conserver l'alignement vertical par défaut affecté à cette colonne, sélectionnez Par défaut.

- Lorsque vous cliquez sur le bouton Image, la fenêtre Images s'ouvre.
 - Sélectionnez l'option Aucune image si vous ne voulez pas inclure d'image.
 - Pour inclure une image personnalisée, sélectionnez l'option Image personnalisée et précisez le chemin approprié dans la zone de texte. L'image doit être accessible à tous les utilisateurs qui

verront les résultats. Il est possible d'utiliser des images personnalisées dans les résultats conditionnels et non conditionnels.

- Pour inclure une image fournie avec Oracle CRM On Demand Answers, utilisez la fenêtre de sélection d'images. Elle affiche des images utiles à la mise en forme conditionnelle, telles que des compteurs et des flèches de tendance. Le volet gauche affiche les catégories d'images. Lorsque vous cliquez sur une catégorie, le volet droit affiche les images appartenant à cette catégorie. Effectuez votre sélection en activant le bouton radio à côté de l'image que vous voulez utiliser.
- Pour spécifier l'emplacement de l'image dans la cellule, effectuez une sélection dans la liste déroulante Placement de l'image :

Par défaut - Affiche les images dans la position par défaut (généralement à gauche des données ou de l'en-tête de colonne).

Images à gauche - Affiche les images à gauche des données ou de l'en-tête de colonne.

Images à droite - Affiche les images à droite des données ou de l'en-tête de colonne.

Images uniquement - Affiche uniquement l'image, et non les données ni l'en-tête de colonne.

- 5 Dans la zone Bordure, effectuez vos sélections pour la position, la couleur et le style de la bordure de la cellule.
- 6 Dans la zone Options de mise en forme supplémentaires, effectuez vos sélections pour la colonne : largeur, hauteur, retrait (remplissage gauche), remplissage droit, remplissage haut et remplissage bas.
- 7 Dans la zone Options de style CSS personnalisées (HTML uniquement), vous pouvez remplacer les éléments de style et de classe spécifiés dans des feuilles de style Oracle CRM On Demand Answers. Cette fonctionnalité est destinée aux utilisateurs qui savent manipuler les feuilles de style en cascade.
 - Développez la zone Options de style CSS personnalisées (HTML uniquement) en cliquant sur l'icône +.
 - Cliquez sur la case située à côté des paramètres que vous voulez utiliser, puis indiquez l'emplacement de la classe, du style ou de la feuille de style.

Par exemple, pour Utiliser un style CSS personnalisé, vous pouvez entrer des attributs de style CSS valides, séparés par des points-virgules, tels que :

```
text-align:center;color:red
```
- 8 Cliquez sur OK lorsque vous avez terminé pour fermer la fenêtre.

Utilisation de chaînes de format de date/heure personnalisées

Les chaînes de format de date/heure personnalisées proposent des options supplémentaires de mise en forme des colonnes qui contiennent des horodatages, des dates et des heures.

Pour entrer une chaîne de format de date/heure personnalisée

- 1 Dans Oracle CRM On Demand Answers, dans la page Définir des critères, cliquez sur le bouton Propriétés de la colonne comportant un horodatage, une date ou une heure.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de la colonne, cochez la case dans la zone Format des données.

- 3 Dans le champ Format de date, sélectionnez Personnalisé dans la liste déroulante.
- 4 Dans le champ Format de date personnalisé, entrez la chaîne de format personnalisée exactement comme indiqué dans les tableaux suivants sans omettre les crochets ouvrants et fermants ([]).

REMARQUE : Vous devez entrer la chaîne de format personnalisée dans le champ Format de date personnalisé. Les chaînes de format personnalisées ne peuvent pas être sélectionnées dans la liste déroulante.

Chaînes de format personnalisées générales

Le tableau suivant décrit certaines chaînes de format personnalisées générales et ce qu'elles permettent d'afficher. Elles permettent d'afficher les champs de date/heure dans les paramètres linguistiques de l'utilisateur.

Chaîne de format générale	Résultat
[FMT:dateShort]	La date prend le format de date court du paramètre linguistique. Vous pouvez également saisir [FMT:date].
[FMT:dateLong]	La date prend le format de date long du paramètre linguistique.
[FMT:dateInput]	La date prend un format de date pris en charge par le système.
[FMT:time]	L'heure prend le format d'heure du paramètre linguistique.
[FMT:timeHourMin]	L'heure prend le format d'heure du paramètre linguistique sans les secondes.
[FMT:timeInput]	L'heure prend un format d'heure pris en charge par le système.
[FMT:timeInputHourMin]	L'heure prend un format d'heure pris en charge par le système sans les secondes.
[FMT:timeStampShort]	Equivalut à saisir [FMT:dateShort] [FMT:time]. La date prend le format de date court du paramètre linguistique et l'heure prend le format d'heure du paramètre linguistique. Vous pouvez également saisir [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Equivalut à saisir [FMT:dateLong] [FMT:time]. La date prend le format de date long du paramètre linguistique et l'heure prend le format d'heure du paramètre linguistique.
[FMT:timeStampInput]	Equivalut à saisir [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. La date et l'heure prennent un format pris en charge par le système.
[FMT:timeHour]	Le champ d'heure prend uniquement le format du paramètre linguistique, 8 PM par exemple.

Chaînes de format ODBC personnalisées

Le tableau suivant présente les chaînes de format personnalisées saisies selon la norme ODBC et ce qu'elles permettent d'afficher. Elles permettent d'afficher les champs de date/heure selon la norme ODBC.

Chaînes de format ODBC	Résultat
[FMT:dateODBC]	La date prend le format de la norme ODBC aaaa-mm-jj (4 chiffres pour l'année, 2 chiffres pour le mois et 2 chiffres pour le jour).
[FMT:timeODBC]	L'heure prend le format de la norme ODBC hh:mm:ss (2 chiffres pour l'heure, 2 chiffres pour les minutes et 2 chiffres pour les secondes).
[FMT:timeStampODBC]	Equivalut à saisir [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. La date prend le format aaaa-mm-jj et l'heure prend le format hh:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Affiche le mot date puis affiche la date au format aaaa-mm-jj de la norme ODBC. La date s'affiche entourée de guillemets simples (').
[FMT:timeTyped]	Affiche le mot heure puis affiche l'heure au format hh:mm:ss de la norme ODBC. L'heure s'affiche entourée de guillemets simples (').
[FMT:timeStampTyped]	Affiche le mot horodatage puis l'horodatage au format aaaa-mm-jj hh:mm:ss de la norme ODBC. L'horodatage s'affiche entouré de guillemets simples (').

Chaînes de format personnalisées pour les champs de type entier

Le tableau suivant présente les chaînes de format personnalisées disponibles lors de l'utilisation des champs de type entier. Elles permettent d'afficher les noms des mois et des jours dans les paramètres linguistiques de l'utilisateur.

Les champs de type entier contiennent des entiers qui représentent le mois de l'année ou le jour de la semaine. Pour les mois, 1 représente janvier, 2 représente février, etc. jusqu'à 12 qui représente décembre. Pour les jours de la semaine, 1 représente le dimanche, 2 représente le lundi etc. jusqu'à 7 qui représente le samedi.

Chaînes de format pour le champ de type entier	Résultat
[MMM]	Affiche le nom abrégé du mois dans les paramètres linguistiques de l'utilisateur.
[MMMM]	Affiche le nom complet du mois dans les paramètres linguistiques de l'utilisateur.
[DDD]	Affiche le nom abrégé du jour de la semaine dans les paramètres linguistiques de l'utilisateur.
[DDDD]	Affiche le nom complet du jour de la semaine dans les paramètres linguistiques de l'utilisateur.

Chaînes de format personnalisées pour la conversion en heures

Le tableau suivant présente les chaînes de format personnalisées pouvant être utilisées pour mettre en forme des données en heures. Elles peuvent être utilisées avec les types de champ suivants :

- Les champs contenant des nombres entiers ou réels qui représentent le temps écoulé depuis le début de la journée (12:00 AM).
- Les champs dont le résultat est au format [FMT:timeHour]. (ce format affiche le champ d'heure uniquement dans le format des paramètres linguistiques, 8 PM par exemple).

Chaîne de format de conversion de données	Résultat
[FMT:timeHour]	On suppose ici que la valeur représente le nombre d'heures écoulées depuis le début de la journée et affiche le nombre d'heures au format hh, où hh représente le nombre d'heures. La valeur ne tient pas compte des décimales. Par exemple, à partir de la valeur 2, on obtient 2 AM et à partir de la valeur 12,24, on obtient 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	On suppose ici que la valeur représente le nombre de minutes écoulées depuis le début de la journée et affiche le nombre de minutes au format hh, où hh représente le nombre d'heures. La valeur ne tient pas compte des décimales. Par exemple, à partir de la valeur 2, on obtient 12 AM et à partir de la valeur 363,10, on obtient 06 AM.
[FMT:timeHour(sec)]	On suppose ici que la valeur représente le nombre de secondes écoulées depuis le début de la journée et affiche le nombre de secondes au format hh, où hh représente le nombre d'heures. La valeur ne tient pas compte des décimales des heures. Par exemple, à partir de la valeur 600, on obtient 12 AM, à partir de la valeur 3 600, on obtient 1 AM et à partir de la valeur 61 214,30, on obtient 5 PM.

Chaînes de format personnalisées pour la conversion en heures et en minutes

Le tableau suivant présente les chaînes de format personnalisées pouvant être utilisées pour mettre en forme des données en heures et en minutes. Elles peuvent être utilisées dans les champs qui contiennent des nombres entiers ou réels qui représentent le temps écoulé depuis le début de la journée (12:00 AM).

Elles peuvent également être utilisées lorsque le résultat est au format [FMT:timeHourMin]. (ce format affiche l'heure au format d'heure des paramètres linguistiques sans les secondes).

Chaîne de format de conversion de données	Résultat
[FMT:timeHourMin]	On suppose ici que la valeur représente le nombre de minutes écoulées depuis le début de la journée et convertit la valeur au format hh:mm, où hh représente le nombre d'heures et mm le nombre de minutes. La valeur ne tient pas compte des décimales. Par exemple, à partir de la valeur 12, on obtient 12:12 AM, à partir de la valeur 73, on obtient 1:13 AM et à partir de la valeur 750, on obtient 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	On suppose ici que la valeur représente le nombre de secondes écoulées depuis le début de la journée et convertit la valeur au format hh:mm, où hh représente le nombre d'heures et mm le nombre de minutes. La valeur ne tient pas compte des décimales. Par exemple, à partir de la valeur 60, on obtient 12:01 AM, à partir de la valeur 120, on obtient 12:02 AM et à partir de la

Chaîne de format de conversion de données	Résultat
	valeur 43 200, on obtient 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	On suppose ici que la valeur représente le nombre d'heures écoulées depuis le début de la journée et affiche le nombre d'heures au format hh:mm, où hh représente le nombre d'heures et mm le nombre de minutes restantes. Par exemple, à partir de la valeur 0, on obtient 12 00 AM, à partir de la valeur 1,5, on obtient 1:30 AM et à partir de la valeur 13,75, on obtient 1:45 PM.

Chaînes de format personnalisées pour la conversion en heures, en minutes et en secondes

Le tableau suivant présente les chaînes de format personnalisées pouvant être utilisées pour mettre en forme des données en heures, en minutes et en secondes. Ces chaînes peuvent être utilisées dans les champs qui contiennent des nombres entiers ou réels représentant l'heure.

Elles peuvent également être utilisées lorsque le résultat est au format [FMT:time], décrit dans la rubrique Chaînes de format personnalisées générales. (ce format affiche l'heure au format d'heure des paramètres linguistiques).

Chaîne de format de conversion de données	Résultat
[FMT:time]	On suppose ici que la valeur représente le nombre de secondes écoulées depuis le début de la journée et convertit la valeur au format hh:mm:ss, où hh représente le nombre d'heures, mm le nombre de minutes et ss le nombre de secondes. Par exemple, à partir de la valeur 60, on obtient 12:01:00 AM, à partir de la valeur 126, on obtient 12:02:06 AM et à partir de la valeur 43 200, on obtient 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	On suppose ici que la valeur représente le nombre de minutes écoulées depuis le début de la journée et convertit la valeur au format hh:mm:ss, où hh représente le nombre d'heures, mm le nombre de minutes et ss le nombre de secondes. Par exemple, à partir de la valeur 60, on obtient 1:00:00 AM, à partir de la valeur 126, on obtient 02:06:00 AM et à partir de la valeur 1 400, on obtient 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	On suppose ici que la valeur représente le nombre d'heures écoulées depuis le début de la journée et convertit la valeur au format hh:mm:ss, où hh représente le nombre d'heures, mm le nombre de minutes et ss le nombre de secondes. Par exemple, à partir de la valeur 6,5, on obtient 6:30:00 AM et à partir de la valeur 12, on obtient 12:00:00 PM.

Formats personnalisés avancés

Outre les formats décrits précédemment, vous pouvez formater des dates et des heures en créant votre propre format à l'aide de certains des formats de date et heure usuels décrits dans le tableau suivant.

Par exemple, à l'aide des formats suivants, vous pouvez créer le format :

jjjj - h:mm tt

lequel formate les champs d'horodatage de la manière suivante :

Lundi - 4:03 PM

REMARQUE : lorsque vous utilisez ces formats, n'incluez pas les crochets ([]) qui sont obligatoires avec d'autres formats.

Si les formats suivants offrent une plus grande souplesse de mise en forme, ils ne permettent pas aux formats de date de changer en fonction des paramètres régionaux de l'utilisateur, alors que cela est possible avec la plupart des formats précédents.

Le tableau suivant décrit certains formats usuels de date et d'heure.

Format	Résultat
j	Numéro du jour du mois (exemple : 1 à 31). Les valeurs à un seul chiffre ne commencent pas par un zéro (0).
jj	Identique à j, mais les valeurs à un seul chiffre commencent par un 0.
jjj	Abréviation de trois lettres correspondant au jour de la semaine (exemple : Dim, Lun).
jjjj	Nom complet du jour de la semaine (exemple : Dimanche, Lundi).
M	Numéro du mois (exemple : 1, 12). Les valeurs à un seul chiffre ne commencent pas par un zéro (0).
MM	Identique à M, mais les valeurs à un seul chiffre commencent par un 0.
MMM	Abréviation de trois lettres correspondant au mois (exemple : Jan, Fév).
MMMM	Nom complet du mois (exemple : Janvier, Février).
aa	Valeur à deux chiffres correspondant à l'année (exemple: 06).
aaaa	Valeur à quatre chiffres correspondant à l'année (exemple: 2006)
h	Heure au format 12 heures. Les valeurs à un seul chiffre ne commencent pas par un zéro (0).
hh	Identique à h, mais les valeurs à un seul chiffre commencent par un 0.
H	Heure au format 24 heures. Les valeurs à un seul chiffre ne commencent pas par un zéro (0).
HH	Identique à H, mais les valeurs à un seul chiffre commencent par un 0.
m	Nombre de minutes. Les valeurs à un seul chiffre ne commencent pas par un zéro (0).
mm	Identique à m, mais les valeurs à un seul chiffre commencent par un 0.
s	Nombre de secondes. Les valeurs à un seul chiffre ne commencent pas par un zéro (0).
ss	Identique à s, mais les valeurs à un seul chiffre commencent par un 0.
tt	Indicateurs AM et PM. A utiliser avec les formats h et hh.

Définition de formules de colonne

Les utilisateurs avancés peuvent créer des formules ou modifier des formules existantes à l'aide des fonctions intégrées. Oracle CRM On Demand Answers prend en charge de nombreuses fonctions SQL-92 ainsi que des extensions vers SQL-92. Pour plus d'informations sur les fonctions disponibles, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des fonctions dans une analyse](#) (page 1021).

Pour modifier ou ajouter une formule

- 1 Dans la page Définir des critères d'Oracle CRM On Demand Answers, cliquez sur le bouton Modifier la formule correspondant à la colonne devant faire l'objet d'un ajout ou d'une modification de formule.
- 2 Dans la boîte de dialogue Modifier la formule de colonne, cliquez sur l'onglet de formule de colonne.
- 3 Cochez la case En-têtes personnalisés si vous voulez modifier le texte de l'en-tête du tableau et de l'en-tête de la colonne.
- 4 Modifiez la formule à l'aide des boutons situés sous la zone Formule de colonne.
- 5 Sélectionnez une règle d'agrégation dans la liste déroulante Règle d'agrégation.
- 6 Si nécessaire, sélectionnez l'onglet Classes et combinez plusieurs valeurs ou plages de valeurs en classes.
Pour plus d'informations, reportez-vous à la procédure "Pour combiner plusieurs valeurs ou plages de valeurs en combinaisons" dans cette rubrique.
- 7 Cliquez sur OK.

Dans une analyse, vous pouvez également utiliser des fonctions et des expressions conditionnelles pour présenter les résultats d'une recherche de multiples façons.

Pour combiner plusieurs valeurs ou plages de valeurs en classes

- 1 Dans la boîte de dialogue Modifier la formule de colonne, cliquez sur l'onglet Combinaisons.
- 2 Cliquez sur Ajouter une combinaison, saisissez les valeurs ou plages de valeurs à combiner dans la combinaison, puis cliquez sur OK.
- 3 Dans la boîte de dialogue Modifier le nom de la combinaison, attribuez un nom à la combinaison.
- 4 Répétez les étapes 2 et 3 pour ajouter toutes les combinaisons souhaitées.

Toutes les occurrences des différentes valeurs qui constituent la classe dans le jeu de résultats seront remplacées par le nom de la classe. Les agrégations sont également effectuées en conséquence.

Ajout de liens d'action aux résultats

Vous pouvez ajouter des liens d'action aux résultats. Ces liens permettent aux utilisateurs d'accéder aux pages de détails en cliquant sur les liens des enregistrements contenus dans les rapports. Ajoutez les liens d'action à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- **Utilisation des classes Lien d'action.** Cette méthode vous permet de configurer le nom du type d'enregistrement du rapport comme lien d'action. La classe Lien d'action extrait la valeur ID ligne du rapport et l'utilise pour extraire l'enregistrement donné d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez utiliser cette méthode pour les types d'enregistrement suivants : Compte, Demande d'assistance, Opportunité, Interlocuteur, Lead et Utilisateur.
- **Utilisation des URL.** Cette méthode vous permet de créer des liens vers n'importe quel type d'enregistrement à partir d'une vue de table ou de table pivot. Vous pouvez configurer la colonne d'ID du type d'enregistrement comme lien d'action.

A propos des noms de type d'enregistrement dans les liens d'action

Lorsque vous ajoutez un lien d'action, vous devez utiliser le nom d'origine du type d'enregistrement dans le code ou l'URL qui ajoute le lien. Si l'administrateur de votre société a changé le nom des types d'enregistrement dans Oracle CRM On Demand, vous devez déterminer le nom d'origine du type d'enregistrement dans lequel vous souhaitez ajouter le lien. Par exemple, il est possible que l'administrateur de votre société ait renommé le type d'enregistrement Compte afin de l'appeler désormais *Client*. Pour que vous puissiez ajouter un lien d'action à un résultat pour le type d'enregistrement Client, le code de lien ou l'URL doit faire référence au type d'enregistrement Compte (c'est-à-dire le nom d'origine du type d'enregistrement). Selon le type de lien que vous souhaitez créer, utilisez le nom du type d'enregistrement dans votre code ou URL de la façon suivante :

- Lorsque vous ajoutez un lien d'action pour le type d'enregistrement Client (qui était à l'origine le type d'enregistrement Compte) à l'aide des classes Lien d'action, utilisez le nom du type d'enregistrement *Compte* dans le code de lien, comme illustré dans l'exemple ci-après :

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</span>\"
```

Lorsque vous ajoutez des liens d'action à l'aide des classes Lien d'action, le nom du type d'enregistrement ne doit comporter que des lettres minuscules dans le code du lien.

CONSEIL : Pour déterminer le nom d'origine du type d'enregistrement pour lequel vous souhaitez ajouter un lien, ouvrez la page d'accueil du type d'enregistrement. L'URL qui se trouve dans le champ Adresse de la fenêtre du navigateur affiche le nom d'origine du type d'enregistrement. Dans l'exemple pour lequel le type d'enregistrement Compte a été renommé et s'appelle maintenant *Client*, la page d'accueil Client affiche l'URL suivante :

```
https://nom_serveur/OnDemand/user/AccountHomePage
```

où :

nom_serveur est l'URL utilisée pour se connecter à Oracle CRM On Demand.

- Lorsque vous ajoutez un lien d'action pour le type d'enregistrement Client (qui était à l'origine le type d'enregistrement Compte) à l'aide d'une URL, utilisez le nom du type d'enregistrement *Compte* dans l'URL, comme illustré dans l'exemple ci-après :

```
"http://\"@[html]"<a target=_top  
href=https://nom_serveur/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id=\"@\">\"@\"</a>\"
```


CONSEIL : Pour déterminer l'URL correcte de la page Détail d'un type d'enregistrement, ouvrez cette page pour tout enregistrement ayant ce type. Dans le champ Adresse de la barre de titre de la fenêtre du navigateur, copiez la partie appropriée de la chaîne d'adresse, de *http* à *Id=*. Dans l'exemple où le type d'enregistrement Compte a été renommé Client, l'URL est copiée à partir de la page Détail d'un enregistrement Client.

Dans certains cas, le nom du type d'enregistrement complet est utilisé à tous les emplacements de l'adresse URL pour une page de détails de type d'enregistrement, comme cela est illustré dans l'adresse URL de l'exemple précédent. En revanche, dans d'autres cas, une version abrégée du nom du type d'enregistrement est utilisée à certains emplacements de l'adresse URL.

Par exemple, si le type d'enregistrement pour lequel vous ajoutez le lien désignait initialement le type d'enregistrement Opportunité, l'adresse URL est la suivante :

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=O
pportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

La procédure suivante explique comment ajouter des liens d'action à l'aide des classes Lien d'action.

Pour ajouter des liens d'action à l'aide des classes Lien d'action

- 1** Dans la page Définir des critères d'Oracle CRM On Demand Answers, ajoutez des colonnes au rapport.
Vous devez ajouter le champ du nom du type d'enregistrement (par exemple, le nom du compte) et le champ ID du type d'enregistrement (par exemple, ID du compte) dans le rapport. Vous devez également placer le champ ID immédiatement à droite du nom du champ lors de la mise en page du rapport.
- 2** Cliquez sur le bouton Propriétés de la colonne pour la colonne ID du type d'enregistrement.
- 3** Dans la boîte de dialogue Propriétés de la colonne, cliquez sur l'onglet de format de la colonne.
- 4** Dans l'onglet Format de la colonne, cochez la case Masquer cette colonne, puis cliquez sur OK.
- 5** Dans la page Définir des critères, cliquez sur le bouton Propriétés de la colonne pour la colonne Nom du type d'enregistrement.
- 6** Dans la boîte de dialogue Propriétés de la colonne, cliquez sur l'onglet Style.
- 7** Dans l'onglet Style, effectuez les opérations suivantes :
 - a** Développez la zone Options de style CSS personnalisées (HTML uniquement) en cliquant sur l'icône plus (+).
 - b** Cochez la case Utiliser la classe CSS personnalisée et saisissez *ActionLink* dans la zone de texte.
- 8** Cliquez sur l'onglet Format des données.
- 9** Dans l'onglet Format des données, effectuez les opérations suivantes :
 - a** Cochez la case de remplacement du format de données par défaut.

- b** Dans la zone permettant de traiter le texte comme une liste, sélectionnez Format de texte personnalisé.
- c** Dans le champ Format de texte personnalisé, tapez un texte similaire à l'exemple suivant après le signe (@).

Dans cet exemple, un lien d'action est créé pour un compte :

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'compte');\">\"@\"</span>"
```

Pour créer un lien d'action destiné à l'un des autres types d'enregistrement prenant en charge les liens d'action créés avec les classes Lien d'action, remplacez le terme *compte* de l'exemple précédent par *opportunité*, *lead*, *interlocuteur*, *utilisateur* ou *service*, en fonction de vos besoins. Le nom du type d'enregistrement doit être écrit totalement en minuscules.

REMARQUE : Vous devez utiliser le nom du type d'enregistrement d'origine dans le code de lien. Si l'administrateur de votre société a renommé les types d'enregistrement dans Oracle CRM On Demand, vous devez déterminer le nom d'origine du type d'enregistrement dans lequel vous ajoutez des liens d'action et utiliser ce nom dans le code de lien.

10 Cliquez sur OK.

11 Pour afficher un aperçu du rapport, cliquez sur Afficher un aperçu de l'analyse.

La procédure suivante explique comment ajouter des liens d'action à l'aide d'URL. Vous pouvez utiliser cette procédure pour ajouter des liens d'action à tout type d'enregistrement.

Pour ajouter des liens d'action à l'aide d'URL

1 Dans la page Définir des critères d'Oracle CRM On Demand Answers, ajoutez des colonnes au rapport, notamment la colonne de l'ID du type d'enregistrement (par exemple, l'ID du compte).

REMARQUE : Pour que le lien d'action fonctionne, ajoutez le champ ID du type d'enregistrement dans le rapport.

2 Cliquez sur le bouton Propriétés de la colonne pour la colonne ID du type d'enregistrement.

3 Dans la boîte de dialogue Propriétés de la colonne, cliquez sur l'onglet Format des données.

4 Dans l'onglet Format des données, effectuez les opérations suivantes :

- a** Cochez la case de remplacement du format de données par défaut.
- b** Dans la zone permettant de traiter le texte comme une liste, sélectionnez Format de texte personnalisé.
- c** Dans le champ Format de texte personnalisé, entrez le code du lien après le signe (@), comme illustré dans l'exemple suivant.

```
"http://\"@[html]"<a target=_top  
href=https://nom_serveur/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id=\"@\">\"@\"</a>"
```

où :

nom_serveur apparaît dans cet exemple, utilisez l'URL vous servant à vous connecter à Oracle CRM On Demand.

Dans l'exemple précédent, l'adresse URL est destinée au type d'enregistrement Opportunité. Utilisez l'adresse URL appropriée pour le serveur Oracle CRM On Demand et le type d'enregistrement pour lequel vous créez le lien.

REMARQUE : Vous devez utiliser le nom du type d'enregistrement d'origine dans l'URL. Si l'administrateur de votre société a renommé les types d'enregistrement dans Oracle CRM On Demand, vous devez déterminer le nom d'origine du type d'enregistrement dans lequel vous ajoutez des liens d'action et utiliser ce nom dans l'URL.

Oracle CRM On Demand Answers remplace l'arobas final (@) dans la chaîne par la valeur de l'ID du type d'enregistrement pour chaque enregistrement du rapport. Si vous ne souhaitez pas que le lien affiche l'ID du type d'enregistrement, remplacez l'arobas final (@) par le texte à afficher. Dans l'exemple suivant, l'ID du lien d'action sera remplacé par le terme *View* :

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nom_serveur/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>View</a>"
```

5 Cliquez sur OK.

6 Pour afficher un aperçu du rapport, cliquez sur Afficher un aperçu de l'analyse.

L'exemple suivant présente le code à utiliser pour un lien sur un enregistrement d'équipement :

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nom_serveur/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail
Form&AssetDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

L'exemple suivant présente le code à utiliser pour un lien sur un enregistrement de rendez-vous :

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nom_serveur/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App
tDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

L'exemple suivant présente le code à utiliser pour un lien sur un enregistrement de tâche :

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nom_serveur/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo
rm&TaskDetailForm.Id="@>"@</a>"
```





Tri et réorganisation des colonnes

Vous pouvez sélectionner l'ordre de tri des données dans une colonne et vérifier que celles-ci s'affichent dans l'ordre souhaité.

Vous pouvez spécifier l'ordre de tri pour une ou plusieurs colonnes qui apparaissent dans une analyse. Lorsque vous cliquez sur le bouton Tri, il affiche une nouvelle image pour indiquer l'ordre de tri que la colonne sélectionnée appliquera aux résultats.

Pour trier une analyse en fonction des colonnes

- 1 Dans la page Définir des critères de l'application Oracle CRM On Demand Answers, cliquez sur le bouton Tri par de la colonne à utiliser pour effectuer le tri.
Le bouton se transforme pour indiquer l'ordre du tri.
- 2 Continuez à cliquer sur le bouton Tri jusqu'à ce que l'ordre de tri recherché apparaisse.
Le tableau suivant décrit les ordres de tri proposés.

Bouton	Description
	La colonne sélectionnée ne sera pas utilisée pour trier les résultats.
	Les résultats seront triés dans l'ordre croissant, en utilisant les éléments de la colonne sélectionnée.
	Les résultats seront triés dans l'ordre décroissant, en utilisant les éléments de la colonne sélectionnée.
	<p>Un chiffre présent sur un bouton Tri indique que la colonne n'est pas la colonne de tri principale qui sera appliquée aux résultats. Le chiffre correspond au moment auquel l'ordre de tri est appliqué.</p> <p>Dans notre exemple, la colonne est utilisée comme la deuxième colonne d'ordre de tri. La flèche dirigée vers le haut indique que les résultats sont triés dans l'ordre croissant, en utilisant les éléments de la colonne sélectionnée.</p>

A propos de l'utilisation d'adresses dans les rapports

De nombreux rapports nécessitent l'utilisation de champs d'adresse. Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez générer des rapports sur des adresses de deux façons différentes, en fonction de vos besoins. Dans le Domaine actif dans Oracle CRM On Demand Answers, un dossier relatif aux adresses et contenant le mot "Détaillée" (par exemple Adresse de facturation - Détaillée) comporte des fonctions de génération de rapports sur les neuf champs d'adresse standard inclus dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la façon dont chaque champ est mappé avec le format d'adresse des différents pays, reportez-vous à la rubrique [A propos du mappage des pays et des adresses](#) (voir "[A propos de la correspondance des pays et des adresses](#)" page 1438).

Les champs inclus à partir du dossier Détaillée des adresses ne peuvent pas faire l'objet d'une exploration dans les rapports. Les étiquettes des champs s'affichent de façon cohérente, indépendamment du pays de chaque enregistrement ou indépendamment du pays par défaut de la société de l'utilisateur dans Oracle CRM On Demand.

La plupart des autres champs d'adresse du Domaine actif dans Oracle CRM On Demand Answers (ceux qui ne se trouvent pas dans le dossier Détaillée) peuvent faire l'objet d'une exploration lorsqu'ils sont inclus dans des rapports. Les champs affichés correspondent à ceux qui sont associés au pays par défaut de la société de

l'utilisateur dans Oracle CRM On Demand. Cependant, il est possible que tous les champs n'apparaissent pas si le pays associé à un enregistrement spécifique n'est pas identique au pays par défaut de la société de l'utilisateur dans Oracle CRM On Demand.

Association de résultats à partir de plusieurs rapports en utilisant des opérations Set

Après avoir sélectionné un domaine et ajouté des colonnes à un rapport, vous pouvez associer les critères d'un ou de plusieurs domaines à l'aide d'opérations Set. Cette action associe les résultats de deux rapports ou plus dans un seul rapport.

REMARQUE : le nombre et les types de données des colonnes sélectionnées dans chaque composant doivent être identiques. Les longueurs de colonnes peuvent différer.

Le tableau suivant répertorie les opérateurs Set et décrit leurs effets sur les résultats.

Opérateur Set	Effet sur les résultats
Union	Renvoie des lignes sans doublon de tous les rapports.
Union All	Renvoie toutes les lignes de tous les rapports (lignes en double incluses).
Intersect	Renvoie les lignes communes à tous les rapports.
Minus	Renvoie les lignes du premier rapport qui ne sont pas dans les autres rapports.

Pour associer les résultats de plusieurs rapports

- 1 Dans la section Avancé de la page Définir des critères d'Oracle CRM On Demand Answers, cliquez sur le signe +, puis sélectionnez Associer à une analyse comparable.
- 2 Dans la fenêtre Domaine, sélectionnez un domaine contenant les données que vous souhaitez associer aux colonnes de votre rapport.

Le domaine peut être identique à celui à partir duquel sont extraites les colonnes existantes du rapport, ou il peut s'agir d'un autre domaine.

La page Opérations Set apparaît.
- 3 Suivez les instructions à l'écran pour créer le rapport associé.
- 4 Cliquez sur le bouton Ensemble et sélectionnez le type d'opération.
- 5 Sélectionnez les colonnes dans la zone de sélection à associer au premier rapport.
- 6 Si nécessaire, définissez les filtres qui sont spécifiques au domaine actuel.
- 7 Pour ajouter des domaines supplémentaires, cliquez sur Modifier dans la section Opérations Set, puis choisissez Créer des critères.

- 8 Modifiez les caractéristiques de colonne (format de colonne, tri) pour le rapport associé. Pour ce faire, cliquez sur Colonnes de résultats dans la section Opérations Set.

Cette action affiche les colonnes de résultats avec des boutons que vous pouvez utiliser pour modifier le format et le tri.

Etape 2 : Création de présentations

Une fois les critères définis, vous devez créer la présentation de votre rapport. Dans cette étape, vous pouvez ajouter davantage de vues à votre présentation. Celles-ci apparaissent initialement dans le bas de votre présentation. Vous pouvez également ajouter des sous-totaux et des totaux à vos colonnes.

Les affichages proposent des fonctionnalités de présentation grâce auxquelles vous pouvez afficher les résultats d'une manière qui soit plus représentative et plus intuitive. Vous pouvez ajouter un large éventail d'affichages aux résultats, tels que des graphes, des diagrammes et des tableaux croisés dynamiques qui vous permettent d'atteindre les informations détaillées d'un rapport, du texte explicatif, une liste de filtres qui ont été utilisés pour limiter les résultats et plus encore.

Lorsque vous exécutez un nouveau rapport, Oracle CRM On Demand Answers affiche initialement les résultats dans une table précédée d'un titre. Pour ce faire, il inclut un affichage Titre qui affiche le nom du rapport enregistré, ainsi qu'un affichage Table qui montre les résultats dans un tableau de base qui hérite des formats, des options de tri et autres définies à l'étape Définir des critères. Vous pouvez personnaliser ou supprimer les affichages existants d'un rapport, en ajouter d'autres, les combiner et les positionner où bon vous semble dans l'espace de travail.

La préparation de différents affichages des mêmes résultats peut vous permettre d'identifier les tendances et les relations qu'il existe entre les données. Vous pouvez ensuite enregistrer le rapport avec l'ensemble des affichages.

Pour définir la présentation de vos rapports, vous utilisez la page Créer une présentation dans l'application Oracle CRM On Demand Answers. Pour accéder à cette page, créez une analyse en suivant la procédure décrite dans la rubrique [Prise en main des réponses \(rapports personnalisés\)](#) (page 790) ou ouvrez une analyse existante dans Oracle CRM On Demand Answers.

Votre présentation peut inclure n'importe quel des affichages répertoriés dans le tableau suivant.

Présentation	Description
Titre	Utilisez cet affichage pour inclure un titre et un sous-titre, un nom enregistré pour les résultats et un logo personnalisé pour identifier les résultats. Pour que les utilisateurs aient accès à une aide propre aux résultats, vous pouvez insérer une icône d'aide sous forme de lien vers une page HTML ou un site qui contient les informations relatives au rapport ou aux résultats.
Table	Utilisez cet affichage pour afficher des données dans un format en colonnes. Vous pouvez choisir d'afficher une seule page d'informations à la fois (ce qui est pratique pour les jeux de résultats très importants) et contrôler la taille de la page et la position des contrôles de pagination. Les tables sont prises en charge dans plusieurs formats et peuvent inclure des images, des liens, etc. qui utilisent des fonctionnalités de mise en forme personnalisées. Les utilisateurs peuvent utiliser l'affichage Table pour modifier le format des en-têtes de table.

Présentation	Description
Graphique	Utilisez cet affichage pour faire glisser des colonnes et les déplacer vers un graphique de présentation. Vous contrôlez tous les aspects du titre, de l'emplacement de la légende, des titres d'axes et des étiquettes de données. Vous pouvez contrôler la taille, l'échelle et les couleurs du graphique à l'aide d'une feuille de style. En outre, vous pouvez explorer les résultats. Les types de graphique pris en charge sont les suivants : diagrammes à barres, histogrammes, diagrammes à courbes, graphes en aires, camemberts, nuages de points, graphes en bulles et tous les sous-types personnalisés y compris 2D, 3D, absolu, groupé, empilé et combiné.
Tableau pivot	Utilisez cet affichage pour avoir la possibilité de permuter les en-têtes de ligne, de colonne et de section pour obtenir des perspectives différentes. Vous pouvez déplacer les en-têtes pour réorganiser les résultats, en obtenir un aperçu et appliquer des paramètres. Les utilisateurs peuvent parcourir les tableaux croisés dynamiques et explorer les informations. Les utilisateurs peuvent créer des tableaux croisés dynamiques qui affichent les totaux regroupés et non liés à côté des données modifiées, et bénéficient ainsi d'une analyse flexible. Pour créer un jeu de résultats interactif, des éléments peuvent être placés dans les pages, pour permettre aux utilisateurs de sélectionner des éléments. Tout comme l'affichage Table, les éléments peuvent être mis en forme à l'aide de fonctionnalités de mise en forme personnalisées.
Jauge	Utilisez l'affichage de jauge pour montrer les résultats sous forme de jauges, comme les jauges à cadran, à barre et de type bulle.
Filtres actifs	Utilisez cet affichage pour afficher les filtres actifs d'un rapport.
Texte statique	Utilisez cet affichage pour inclure du texte statique dans les résultats. Vous pouvez utiliser le langage HTML pour inclure dans les résultats des bannières, symboles, objets Active-X, applets Java, liens, instructions, descriptions, images, etc.
Légende	Utilisez l'affichage de légende pour indiquer la signification de mises en forme spécifiques utilisées dans les résultats, comme la signification des couleurs personnalisées appliquées aux jauges.
Sélecteur de colonne	Utilisez les sélecteurs de colonne pour permettre aux utilisateurs de modifier dynamiquement les colonnes à afficher dans l'analyse. Cela permet aux utilisateurs d'analyser les données selon différentes dimensions et de modifier dynamiquement le contenu des résultats.
Sélecteur de vue	L'affichage de sélecteur de vue permet de sélectionner un affichage des résultats spécifique parmi les affichages enregistrés. Lorsqu'il est placé sur un tableau de bord, le sélecteur de vue s'affiche sous la forme d'une liste déroulante où les utilisateurs peuvent effectuer une sélection.
Graphique en entonnoir	Utilisez cet affichage pour afficher un graphique en 3 dimensions qui représente les valeurs cibles et réelles à l'aide de volume, niveau et couleur. Elle permet de représenter des valeurs cibles qui régressent avec le temps, par exemple un pipeline.

Présentation	Description
Narratif	Utilisez cet affichage pour afficher les résultats sous la forme d'un ou de plusieurs paragraphes de texte. Vous pouvez entrer une phrase avec des indicateurs de position pour chaque colonne présente dans les résultats et indiquer comment les lignes doivent être séparées. Vous pouvez incorporer du langage HTML ou JavaScript pour indiquer la manière dont les informations doivent s'afficher.
Symbole	Utilisez cet affichage pour afficher les résultats d'un rapport sous forme de téléscripateur ou de texte défilant, semblable aux symboles de cotation qui défilent dans les sites boursiers sur le Web. Cet affichage permet de focaliser l'attention sur les résultats et les informations les plus récentes. Vous pouvez définir les informations qui sont présentées et leur mode de défilement dans la page. Grâce à des fonctionnalités de mise en forme personnalisées, cet affichage prend en charge plusieurs formats et peut inclure des images, des liens, etc.
Aucun résultat	Utilisez cet affichage pour spécifier le texte explicatif qui apparaîtra si le rapport ne renvoie aucun résultat.

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les instructions pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Ajout de titre aux résultats](#) (page 964)
- [Ajout de tables aux résultats](#) (page 966)
- [Affichage des résultats dans des graphes](#) (page 967)
- [Affichage des résultats dans des tableaux pivot \(croisés dynamiques\)](#) (page 983)
- [Affichage des résultats sous forme de jauges à l'aide de l'affichage de jauge](#) (page 993)
- [Affichage des filtres appliqués aux résultats](#) (page 999)
- [Ajout de texte de marquage aux résultats](#) (page 1000)
- [Ajout de légendes aux rapports à l'aide de l'affichage de légende](#) (page 1002)
- [Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de modifier des colonnes dans les rapports](#) (page 1003)
- [Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de sélectionner un affichage spécifique à l'aide de l'affichage de sélecteur de vue](#) (page 1004)
- [Affichage des résultats dans des graphes en entonnoir](#) (page 1005)
- [Ajout d'un texte narratif aux résultats](#) (page 1007)
- [Affichage des résultats dans des symboles défilants](#) (page 1010)
- [Avertissement aux utilisateurs de la présence de valeurs Aucun résultat](#) (page 1013)

Ajout de titre aux résultats

Utilisez l'affichage Titre pour ajouter un titre, un sous-titre, un logo, un lien à une page d'aide en ligne personnalisée et des horodatages aux résultats. Il est possible de mettre en forme les titres et les sous-titres.

Un affichage Titre est toujours ajouté aux résultats comme étant le premier.

Pour utiliser l'affichage Titre

- 1** Dans la page Créer une présentation d'Oracle CRM On Demand Answers, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ajouter un nouvel affichage Titre, cliquez sur le bouton Ajouter un affichage, puis sélectionnez Titre dans la liste déroulante des affichages.
 - Pour modifier un affichage de titre existant, accédez à celui-ci puis cliquez sur le bouton Modifier l'affichage.
- 2** Dans la zone de texte Titre, entrez le texte souhaité.

Si vous ne précisez pas le titre, le nom du rapport enregistré est utilisé par défaut. Pour les rapports non enregistrés, la zone de texte Titre est vide.
- 3** Si vous ne souhaitez pas que le nom enregistré du rapport apparaisse, décochez la case Afficher le nom enregistré.

Si la case est cochée, le nom enregistré s'affiche sous le texte dans la zone de texte Titre (s'il existe).
- 4** (Facultatif) Pour afficher un logo ou d'autres graphes, spécifiez leur chemin d'accès dans la zone de texte Logo.

L'image est affichée à gauche du texte du titre. L'image ou le graphe doit être accessible à tous les utilisateurs qui verront ce rapport.
- 5** (Facultatif) Dans la zone de texte Sous-titre, entrez le texte souhaité.

Le texte du sous-titre suit le titre, sur une nouvelle ligne.
- 6** Pour mettre en forme le titre ou le sous-titre, effectuez les opérations suivantes :
 - a** Cliquez sur les boutons de modification situés à droite des fenêtres Titre et Sous-titre.
 - b** Effectuez vos sélections pour la police, la cellule, la bordure, puis cliquez sur OK.

REMARQUE : Si vous entrez une nouvelle légende, elle remplace le titre ou le sous-titre d'origine.
- 7** Pour afficher la date et l'heure d'exécution du rapport, sélectionnez l'une des options d'horodatage dans la liste déroulante Heure de début.
- 8** Pour fournir un lien vers une page d'aide personnalisée ou vers d'autres informations ayant trait au rapport, entrez l'URL dans la zone de texte URL d'aide.

L'URL doit être accessible à tous les utilisateurs qui verront ce rapport.
- 9** Lorsque vous avez terminé, enregistrez le rapport avec l'affichage Titre.

Ajout de tables aux résultats

Utilisez l'affichage Table pour afficher les résultats dans une table standard. Les utilisateurs peuvent parcourir et explorer les résultats. Vous pouvez ajouter un total général et des totaux de colonne, spécifier des en-têtes de table et de colonne personnalisés et modifier la formule ou la règle d'agrégation qui s'applique à une colonne. Vous pouvez également modifier les propriétés d'une colonne pour contrôler l'aspect et la présentation d'une colonne et de son contenu, ainsi que spécifier la mise en forme à n'appliquer que si le contenu de la colonne remplit certaines conditions.

Vous pouvez également spécifier des contrôles de pagination et le nombre de lignes par page, les en-têtes complets de colonne et de tableau, appliquer un style de barre vert et activer le tri des colonnes. Si le tri des colonnes est sélectionné, les en-têtes des colonnes pouvant être triées présentent un aspect légèrement différent pour permettre de les distinguer.

Un affichage Table est toujours ajouté aux résultats comme étant le deuxième.

Le total général des colonnes auxquelles s'applique la règle d'agrégation Moyenne sera différent dans les affichages Table et Tableau pivot. Dans l'affichage Table, le total général d'une colonne à laquelle s'applique la règle d'agrégation Moyenne est calculé depuis la base de données (sous forme de somme divisée par un nombre). Dans l'affichage Tableau pivot, le total général est la moyenne des lignes contenues dans le jeu de résultats.

REMARQUE : les modifications apportées aux colonnes dans l'affichage Table (par exemple le format de colonne, l'ordre des colonnes, le tri, les formules, etc.) peuvent être visualisées dans la page Définir des critères, de même que les modifications dans la page Définir des critères sont visibles dans l'affichage Table.

Pour utiliser l'affichage Table

- 1 Dans la page Créer une présentation d'Oracle CRM On Demand Answers, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ajouter un nouvel affichage Table, cliquez sur le bouton Ajouter un affichage, puis sélectionnez Table dans la liste déroulante des affichages.
 - Pour modifier un affichage Table existant, accédez à la table, puis cliquez sur le bouton Modifier l'affichage pour l'affichage Table.

L'espace de travail indique les options et les paramètres de l'affichage.

- 2 Pour afficher les boutons qui permettent de travailler sur chacune des colonnes séparément, sélectionnez Barres d'outils avec résultats dans la liste déroulante à droite d'Affichage.
- 3 Pour spécifier l'ordre de tri d'une ou de plusieurs colonnes d'un rapport, cliquez sur le bouton Tri d'une colonne.

Vous pouvez trier les résultats sur plusieurs colonnes. Si vous sélectionnez plusieurs colonnes, l'ordre s'affiche sur le bouton Tri. Pour plus d'informations sur le tri, reportez-vous à la rubrique [Tri et réorganisation des colonnes](#) (page 959).

- 4 Pour spécifier les totaux, effectuez les opérations suivantes :
 - Pour ajouter un total général, cliquez sur le bouton Total général situé en haut de l'espace de travail et assurez-vous que l'option de total basé sur un rapport est sélectionnée. (Cliquez à nouveau sur le bouton Total général pour voir le menu avec cette option.)

- Pour ajouter des totaux pour une colonne individuelle, cliquez sur le bouton Total par pour cette colonne et assurez-vous que l'option de total basé sur un rapport est sélectionnée (cliquez à nouveau sur l'icône Total par pour la colonne concernée afin d'afficher le menu avec cette option).

REMARQUE : Le bouton Total par n'est disponible que pour les colonnes qui peuvent être *totalisées*. En général, il s'agit d'une colonne dont les valeurs se répètent et qui doivent être additionnées pour arriver à un total. De même, si l'option de total basé sur un rapport n'est pas sélectionnée, le système calcule le total en fonction du jeu de résultats global avant d'appliquer des filtres aux mesures.

- 5 Pour ajouter des en-têtes personnalisés ou modifier la formule d'une colonne, cliquez sur le bouton Modifier la formule.

S'affiche alors la fenêtre Modifier la formule de colonne dans laquelle vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Pour spécifier des en-têtes personnalisés, cochez la case En-têtes personnalisés et entrez le texte du nouvel en-tête dans l'emplacement approprié.
- Pour modifier la formule de la colonne, entrez-la dans la zone de texte Formule de colonne.
- Pour modifier la règle d'agrégation de la colonne, effectuez une sélection dans la liste déroulante Règle d'agrégation.
- Pour combiner en classes plusieurs valeurs ou plages de valeurs depuis une colonne donnée, cliquez sur l'onglet Classes. Puis ajoutez et nommez les classes.

Toutes les occurrences des différentes valeurs qui constituent la classe dans le jeu de résultats seront remplacées par le nom de la classe.

- 6 Pour modifier les propriétés d'une colonne ou pour spécifier la mise en forme à appliquer si le contenu de la colonne remplit certaines conditions, cliquez sur le bouton Propriétés de la colonne.

S'affiche alors la fenêtre Modifier le format de la colonne dans laquelle vous pouvez effectuer les sélections suivantes:

- Pour plus d'informations sur la mise en forme des colonnes et l'ajout d'une mise en forme conditionnelle, reportez-vous à la rubrique [Modification des propriétés d'une colonne](#) (page 942).

- 7 Lorsque vous avez terminé, enregistrez le rapport avec l'affichage Table.

Pour indiquer les contrôles de pagination et le nombre de lignes par page, affichez les en-têtes de colonne et de tableau complets, appliquez un style de barre vert et activez le tri des colonnes.

- 1 Dans l'affichage de tableau, cliquez sur le bouton Modifier les propriétés d'affichage du tableau situé en haut de l'espace de travail.
- 2 Effectuez vos sélections pour les différents options.

Affichage des résultats dans des graphes

Utilisez l'affichage de graphe pour positionner les colonnes dans un graphe et en personnaliser le titre, l'emplacement de la légende, les titres d'axes, les étiquettes de données, la taille et l'échelle. Vous pouvez

sélectionner le type de graphe (par exemple un graphe en courbes ou à barres, le sous-type (par exemple 2D) et le style à appliquer aux colonnes (par exemple la forme et le motif de remplissage). Vous pouvez également définir les bordures et les couleurs et contrôler d'autres aspects du graphe. Les utilisateurs peuvent explorer les résultats dans l'affichage de graphe.

Les types de graphe proposés sont les suivants : graphes en aires, à barres, à bulles, en courbes ainsi que d'autres types. Les sous-types de graphe sont : 2D, 3D, absolu, groupé, empilé, combiné et personnalisé.

Cette section explique comment utiliser les graphes. Elle comprend les rubriques suivantes :

- Graphes pour Oracle CRM On Demand Answers
- Boutons relatifs aux affichages de graphe dans Oracle CRM On Demand Answers
- Composants de base d'un graphe

Cette rubrique fournit également des instructions pour l'exécution des tâches suivantes :

- Ajout ou modification d'affichages de graphe
- Spécification des propriétés générales d'un affichage de graphe
- Contrôle de l'affichage des quadrillages dans les affichages de graphe
- Spécification de l'emplacement de la légende dans un affichage de graphe
- Définition de la couleur de l'arrière-plan, du texte et des bordures dans les affichages de graphe
- Sélection des colonnes à afficher comme axes dans les affichages de graphe
- Définition des options de mise à l'échelle des axes dans les affichages de graphe
- Modification des repères d'échelle dans les affichages de graphe
- Création de repères d'échelle sous forme de ligne
- Création de repères d'échelle sous forme de plage
- Spécification des paramètres avancés pour les valeurs de plage et de ligne
- Définition des titres d'axes et des étiquettes dans les affichages de graphe
- Définition des titres d'axes dans les affichages de graphe
- Spécification de l'interaction lorsqu'un utilisateur clique sur un graphe
- Mise en forme de la présentation d'une série de graphes
- Sélections pour les étiquettes de données dans les camemberts

REMARQUE : Oracle CRM On Demand Answers utilise un moteur de création de graphe tiers. Les type et taille du graphe, ainsi que le nombre d'éléments du graphe peuvent avoir une incidence sur l'affichage des axes ou des légendes. L'affichage des axes ou des légendes dépend de la quantité d'espace disponible sur la page du navigateur Web. Parfois, en ajustant les commandes de largeur et de hauteur, vous pouvez afficher les axes et les légendes sur le graphe.

Graphes pour Oracle CRM On Demand Answers

Le tableau suivant présente les graphes disponibles dans la liste déroulante Graphe et décrit leur utilisation. Certains graphes ne conviennent pas à tous les types de données. Le graphe par défaut est un graphe à barres verticales.

Type de graphe	Description
Catégorie	<p>Un graphe en aires est similaire à un graphe en courbes à la différence que les aires sous les courbes sont remplies. Les graphes en aires affichent le pourcentage du tout que chaque variable représente.</p> <p>Ces graphes permettent d'étudier les changements de valeur cumulée ou de pourcentage dans le temps (par exemple, vous pouvez comparer des groupes sur la base d'une valeur spécifique comme le résultat et afficher les tendances de chaque groupe).</p>
Barre horizontale	<p>Utilisez un graphe à barres horizontales pour comparer des faits à l'aide de barres positionnées horizontalement.</p> <p>Les graphes de ce type permettent de comparer les différences qui existent entre des éléments identiques. Vous pouvez, par exemple, comparer des ventes de produits concurrentiels ou des ventes de produits identiques sur différentes périodes ou sur différents marchés.</p>
Bulles	<p>Un graphe en bulles est une variante du nuage de points qui affiche des éléments de données sous forme de cercles (bulles). Il représente trois variables en deux dimensions. Une seule valeur est représentée par l'emplacement du cercle sur l'axe des x. Une autre valeur est représentée par l'emplacement du cercle sur l'axe des y. La troisième valeur est représentée par la taille relative de son cercle.</p> <p>Les graphes à bulles permettent de représenter des données sur la base de trois variables et d'afficher des données financières sur une période de temps.</p> <p>CONSEIL : Pour créer un graphe en bulles, tracez une valeur sur l'axe des x, une autre sur l'axe des y et une troisième sur l'axe du rayon de la bulle. Ces trois valeurs sont tracées pour les sélections sur l'axe de niveau.</p>
Barre verticale	<p>Un graphe à barres verticales compare les valeurs en utilisant des colonnes verticales.</p> <p>Ces graphes permettent de comparer les différences entre des éléments semblables.</p>
Courbes	<p>Un graphe en courbes peut être utilisé pour tracer plusieurs valeurs.</p> <p>Les graphes en courbes conviennent bien pour afficher les tendances des données.</p>
Combinaison lignes/barres	<p>Les graphes combinant des lignes et des barres représentent deux jeux de données basés sur des plages différentes, l'un des jeux étant représenté par des barres et l'autre par des lignes recouvrant les barres.</p> <p>Les graphes combinés barres et courbes permettent d'afficher des relations de tendance entre des jeux de données.</p> <p>CONSEIL : Vous pouvez spécifier la combinaison de barres et de colonnes de votre choix, à condition que ces deux types soient présents. Une spécification de l'ensemble des colonnes sous forme de lignes est possible, mais vous devez sélectionner un graphe à barres si vous ne</p>

Type de graphe	Description
	souhaitez utiliser que des barres. (Lorsque seules des barres sont sélectionnées pour ce type de graphe, certaines sélections de colonne risquent de s'afficher sous forme de lignes.)
Pareto	<p>Un graphe Pareto est un type de graphe à lignes et à barres qui représente les critères dans l'ordre décroissant. Dans ce type de graphe, les lignes affichent le total cumulé des pourcentages.</p> <p>Les graphes de Pareto permettent d'identifier des éléments significatifs, tels que le meilleur et le pire ou le plus et le moins.</p>
Camembert	<p>Un camembert affiche des jeux de données en pourcentages du tout.</p> <p>Les camemberts sont utiles pour comparer les parts d'un tout, par exemple les ventes par région ou département.</p>
Radar	<p>Un graphe radar fournit les mêmes informations qu'un graphe à barres, mais il représente les données sous forme de rayons émanant du centre du graphe. Chaque élément de données possède son propre axe de valeur.</p> <p>Les graphes radar permettent d'étudier la superposition et la répartition des données.</p>
Nuage de points	<p>Les nuages de points affichent des valeurs X-Y sous forme de points discrets, éparpillés dans une grille X-Y. Ils permettent de tracer des points de données sur la base de deux variables indépendantes. Les nuages de points vous permettent ainsi de tracer un grand nombre de points de données et observer leur regroupement.</p> <p>Les nuages de points permettent d'observer les relations et les tendances dans des jeux de données volumineux.</p> <p>CONSEIL : Pour créer un graphe à nuages de point, représentez un fait sur l'axe des X et un autre fait sur l'axe des Y. Ces faits sont tracés selon les sélections à partir de l'axe de niveau.</p>
Escalier	Un graphe en escalier est similaire à un graphe en courbes. Il peut également être utilisé pour tracer plusieurs valeurs.

La sélection du type de graphe détermine les sous-types de graphe disponibles dans la liste déroulante Type. Les types de graphe ne comportent pas tous des sous-types : par exemple, les graphes à bulles et radar ne possèdent aucun sous-type. Par défaut, le sous-type de graphe est défini sur 3D, si cette option est disponible. Les options de sous-type varient en fonction du type de graphe sélectionné :

- Graphes de surface : 3D et 2D
- Graphes à barres : 3D, 2D, 3D empilé et 2D empilé

- Graphes linéaires : 3D et 2D
- Graphes Pareto : 3D et 2D
- Camemberts : 3D et 2D
- Graphes à nuages de points : Nuage de points et Nuage de points avec lignes
- Graphes en escalier : 3D et 2D







La sélection du type de graphe détermine également les styles disponibles dans la liste déroulante Style. Certains types de graphe ne disposent d'aucun style. Par défaut, le style est défini sur Remplissage uni, si cette option est disponible. Les options de style varient en fonction du type de graphe sélectionné :

- Graphes de surface : Remplissage uni et Remplissage du modèle
- Graphes à barres : Rectangle, Cylindre, Dégradé, Triangle, Losange et Remplissage du modèle
- Graphes linéaires : Rectangle, Cylindre, Dégradé, Triangle, Losange et Remplissage du modèle
- Graphes Pareto : Rectangle, Cylindre, Dégradé, Triangle, Losange et Remplissage du modèle
- Camemberts : Remplissage uni et Remplissage du modèle

Boutons relatifs aux affichages de graphe dans Oracle CRM On Demand Answers

Les boutons situés en haut de la page de l'affichage de graphe vous donnent accès aux différents paramètres du graphe. Le tableau suivant décrit les boutons et les paramètres de l'affichage de graphe.

Bouton d'affichage de graphe	Description
------------------------------	-------------

Bouton d'affichage de graphe	Description
	Propriétés générales des graphes. Définit les propriétés générales du graphe, par exemple son titre, l'affichage des étiquettes de données et sa taille.
	Titres d'axe et étiquettes. Contrôle l'affichage des titres d'axes et des étiquettes de données en bas et à gauche du graphe.
	Mise à l'échelle des axes. Définit les propriétés de mise à l'échelle des axes, le nombre de graduations et le type d'échelle.
	Options de traçage supplémentaires. Contrôle les options de traçage supplémentaires, notamment les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ■ l'affichage des quadrillages sur le graphe ; ■ l'emplacement de la légende et des options de redimensionnement de la légende ; ■ la couleur de l'arrière-plan, du texte et des bordures ; ■ la manière dont les utilisateurs interagissent avec le graphe lorsqu'ils cliquent dessus, par exemple l'exploration des données de niveau inférieur ou la navigation automatique vers un rapport lié enregistré ou un site Web.
	Mettre en forme les données de graphe. Permet aux utilisateurs de mettre en forme la présentation d'une série de graphes (couleur, largeur de ligne et symboles de ligne, par exemple).
	Propriétés avancées. Permet d'effectuer des sélections pour les étiquettes de données dans les camemberts.

Composants de base d'un graphe

Vous pouvez définir les composants de base d'un graphe. Le tableau suivant décrit les composants que vous pouvez personnaliser.

REMARQUE : Certains composants sont uniquement disponibles pour des types de graphes spécifiques. Par exemple, un camembert n'a pas d'axes. Le type de graphe sélectionné détermine les composants disponibles.

Composant du graphe	Description
Étiquettes de mesure	Contrôle la position et la mise en forme de l'en-tête des colonnes pour les données dans la section Mesures. Il fournit également des fonctionnalités de calcul de totaux et de tri. S'il n'y a qu'une mesure, vous pouvez exclure cet élément.

Composant du graphe	Description
Légende	Utilisez la légende pour donner une explication du graphe. Vous pouvez spécifier l'emplacement de la légende et indiquer si elle peut être abrégée.
Axes	Les lignes horizontales et verticales qui indiquent l'échelle du graphe. Vous pouvez spécifier un axe horizontal et un axe vertical pour le graphe.
Quadrillages	Une matrice de lignes horizontales et verticales qui vous aide à situer un point d'un graphe par rapport à ses axes. Vous pouvez spécifier les couleurs des quadrillages.
Repères d'échelle	Indique l'échelle du graphe. Vous pouvez spécifier des propriétés telles que l'emplacement, la taille, la couleur, la largeur de ligne et la plage.
Exploration	Affiche davantage de détails. Vous pouvez spécifier si et comment un utilisateur peut effectuer une exploration pour accéder à davantage de détails sur les informations présentées dans le graphe.
Fonction	Spécifie un titre pour décrire le graphe.
Titre, étiquettes et limite des axes	Spécifie si et comment vous voulez que les titres et les étiquettes d'échelle apparaissent sur les axes de votre graphe.
Série du graphe	Met en forme la présentation de la série du graphe (par exemple, la couleur, la largeur de ligne et les symboles de ligne). Vous pouvez également appliquer une mise en forme basée sur des règles, comme l'application d'une certaine couleur lorsque la position d'une série correspond à une valeur spécifiée.
Graduations	Subdivise les repères d'échelle sur un axe, pour donner davantage de détails.
Étiquettes de données	Affiche la valeur numérique des données lorsque vous arrêtez la souris sur le graphe.

Ajout ou modification d'affichages de graphe

La procédure suivante décrit les étapes de base à suivre pour ajouter ou modifier un affichage de graphe.

REMARQUE : Si vous sélectionnez un graphe qui est incompatible avec les résultats, aucun résultat ne s'affiche.

Pour ajouter ou modifier un affichage de graphe

1 Dans la page Créer une présentation de Oracle CRM On Demand Answers, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour ajouter un nouvel affichage de graphe, cliquez sur Ajouter une vue, puis sélectionnez Graphe.
- Pour modifier un affichage de graphe existant, cliquez sur le bouton Modifier la vue.

L'espace de travail indique les options et les paramètres de l'affichage.

2 Effectuez vos sélections dans les champs Graphe, Type et Style.

Votre sélection dans le champ de graphe, par exemple Camembert ou Courbe, détermine les choix disponibles pour le type et le style. Pour certains graphes, seul un sous-type ou style par défaut sera disponible.

Au fur et à mesure que vous effectuez vos sélections dans les listes déroulantes, l'affichage de graphe change pour en tenir compte.

CONSEIL : Vous pouvez ajouter des colonnes au graphe pendant que vous êtes dans la page d'affichage de graphe. Pour ce faire, cliquez sur le nom du champ de chaque colonne dans le domaine actif. Vous pouvez également naviguer jusqu'à la page Définir des critères pour ajouter des colonnes. Les colonnes que vous ajoutez dans la page de l'affichage de graphe sont ajoutées au rapport de manière globale ; les colonnes sont visibles dans la page Définir des critères et dans d'autres affichages, ainsi que dans la page d'affichage de graphe. Pour supprimer des colonnes du graphe, naviguez jusqu'à la page Définir des critères, puis cliquez sur le bouton de suppression de la colonne.

3 Utilisez les boutons situés en haut de la page de l'affichage de graphe pour spécifier d'autres paramètres de graphe.

4 Pour voir les effets de vos modifications, cliquez sur Redessiner.

Vous pouvez cliquer sur Redessiner à n'importe quel moment pour actualiser l'affichage de graphe.

5 Pour supprimer les modifications et recommencer à partir du graphe d'origine, cliquez sur Restaurer les paramètres par défaut.

6 Pour redimensionner le graphe, utilisez les barres de défilement verticale et horizontale.

7 Enregistrez le rapport.

Spécification des propriétés générales du graphe dans les affichages de graphe

Vous pouvez définir les propriétés générales du graphe, telles qu'un titre et la présentation des étiquettes de données.

Les étiquettes de données sont activées par défaut pour les types de graphe 2D sélectionnés.

La configuration par défaut utilisée pour définir la taille des graphes consiste à redimensionner tous les éléments du graphe existant, y compris sa hauteur et sa largeur, pour occuper l'espace disponible. La hauteur et la largeur du graphe restent proportionnelles lorsque la taille du graphe change. Les éléments du graphe sont automatiquement redimensionnés. La taille est révisée en fonction de l'espace disponible dans le graphe. Vous pouvez spécifier une taille fixe pour le graphe dans Propriétés générales des graphes. Cette taille remplace celle définie par défaut.

REMARQUE : Le graphe peut s'agrandir de manière considérable en cas d'augmentation significative du nombre d'éléments tracés.

Par exemple, si vous créez un rapport pour afficher les ventes de trois produits, créez un graphe des résultats avec les ventes de produits affichées dans trois colonnes et dimensionnez le graphe afin qu'il occupe un quart de la page. Si le rapport est exécuté ultérieurement et renvoie six produits, la largeur d'origine du graphe est multipliée par deux (le graphe occupe environ la moitié de la page), si bien que les largeurs des colonnes individuelles du graphe restent identiques.

Les éléments du graphe sont redimensionnés de façon appropriée pour s'ajuster au graphe. Si l'on reprend l'exemple précédent, le graphe occupe toujours un quart de la page et les colonnes sont redimensionnées pour s'ajuster à l'espace disponible.

Pour spécifier les propriétés générales d'un affichage de graphe

- 1 Cliquez sur le bouton suivant en haut de la page d'affichage de graphe pour ouvrir la boîte de dialogue Propriétés générales des graphes :



- 2 Effectuez vos sélections dans la boîte de dialogue Propriétés générales des graphes, puis cliquez sur OK. L'affichage de graphe est actualisé. Le graphe peut être redimensionné en fonction de vos sélections.

Contrôle de l'affichage des quadrillages dans les affichages de graphe

Vous pouvez contrôler l'affichage des quadrillages sur le graphe et définir des couleurs de quadrillage.

Pour contrôler l'affichage des quadrillages dans un affichage de graphe

- 1 Cliquez sur le bouton suivant en haut de la page d'affichage de graphe pour ouvrir la boîte de dialogue Options de traçage supplémentaires :



- 2 Dans la boîte de dialogue Options de traçage supplémentaires, cliquez sur l'onglet Quadrillage, effectuez vos sélections, puis cliquez sur OK. L'affichage de graphe est actualisé.

Spécification de l'emplacement de la légende dans l'affichage de graphe

Vous pouvez spécifier l'emplacement et définir les options de redimensionnement de la légende.

Pour spécifier l'emplacement de la légende dans un affichage de graphe

- 1 Cliquez sur le bouton suivant en haut de la page d'affichage de graphe pour ouvrir la boîte de dialogue Options de traçage supplémentaires :



- 2** Dans la boîte de dialogue Options de traçage supplémentaires, cliquez sur l'onglet Légendes, effectuez vos sélections, puis cliquez sur OK.

L'affichage de graphe est actualisé. Le graphe peut être redimensionné en fonction de vos sélections.

Définition de la couleur de l'arrière-plan, du texte et des bordures dans l'affichage de graphe

Vous pouvez spécifier la couleur de l'arrière-plan, du texte et des bordures du graphe.

Pour spécifier la couleur de l'arrière-plan, du texte et des bordures dans un affichage de graphe

- 1** Cliquez sur le bouton suivant en haut de la page d'affichage de graphe pour ouvrir la boîte de dialogue Options de traçage supplémentaires :



- 2** Dans la boîte de dialogue Options de traçage supplémentaires, cliquez sur l'onglet Bordures et couleurs, effectuez vos sélections, puis cliquez sur OK.








L'affichage de graphe est actualisé.

Sélection des colonnes à afficher comme axes dans l'affichage de graphe

Vous pouvez sélectionner les colonnes qui apparaissent dans le graphe et les axes qui représentent ces colonnes. Oracle CRM On Demand Answers affiche une matrice des options appropriées. Les colonnes figurent du côté gauche de la matrice et les types d'axes disponibles pour le type de graphe utilisé figurent sur le bord supérieur. Vous pouvez également indiquer si des étiquettes de mesure s'affichent pour les données réelles tracées sur un axe.

Les axes disponibles changent en fonction du type de graphe sélectionné dans la liste déroulante Graphe. Les boutons d'axe du graphe utilisés dans l'affichage de graphe sont décrits dans le tableau suivant.

Bouton d'axe du graphe	Axe

Bouton d'axe du graphe	Axe
	Définit la colonne sélectionnée comme axe de niveau, destiné aux graphes à nuages de points et à bulles.
	Définit la colonne sélectionnée comme axe horizontal.
	Définit la colonne sélectionnée comme axe vertical. Pour les graphes radar, il s'agit de l'axe des faits.
	Indique si les valeurs de la colonne sélectionnée apparaissent dans la légende du graphe.
	Définit la colonne sélectionnée comme axe superposé. Concerne les graphes combinés courbes et barres.
	Définit la colonne sélectionnée comme axe radial. Concerne les graphes à bulles.
	Définit la colonne sélectionnée comme axe des valeurs des secteur. Pour les graphes en radar, il s'agit de l'axe du radar.

Pour sélectionner les colonnes à afficher comme axes dans un affichage de graphe

- 1 Dans la zone Colonnes située à gauche du graphe, cochez la case du bouton d'axe approprié pour afficher cette colonne comme l'axe correspondant dans le graphe.
Les boutons d'axe changent en fonction du type de graphe sélectionné dans la liste déroulante Graphe.
- 2 Pour ajouter une colonne au graphe, cliquez dessus dans la zone de sélection et définissez-la comme un axe.
Cela équivaut à ajouter la colonne au rapport dans la page Définir des critères.
- 3 Cliquez sur Redessiner pour actualiser l'affichage de graphe.

Spécification des options de mise à l'échelle des axes dans l'affichage de graphe

Vous pouvez contrôler les limites des axes, les graduations et le type d'échelle ainsi que les propriétés des repères d'échelle.

Pour spécifier les options de mise à l'échelle des axes pour un affichage de graphe

- 1 Cliquez sur le bouton suivant en haut de la page d'affichage de graphe pour ouvrir la boîte de dialogue de mise à l'échelle des axes :



- 2 Dans la boîte de dialogue de mise à l'échelle des axes, effectuez vos sélections et cliquez sur OK.

Pour les graphes comportant des axes numériques, les paramètres des options de mise à l'échelle des axes déterminent le mode de sélection de l'échelle :

- Si vous sélectionnez Par défaut, Oracle CRM On Demand Answers choisit l'échelle et définit l'axe sur zéro (0) pour les nombres positifs.
- Lorsque vous sélectionnez l'option d'agrandissement de la plage de données, Oracle CRM On Demand Answers sélectionne l'échelle. Il évalue la plage de valeurs de l'axe et sélectionne les valeurs d'échelle minimale et maximale appropriées. Cette option s'avère utile lors du tracé d'un ensemble de valeurs importantes présentant des pourcentages très rapprochés. Le graphe effectue un zoom avant sur les valeurs afin de distinguer plus facilement les différences.
- Vous pouvez également définir manuellement les valeurs de mise à l'échelle des axes sur des nombres spécifiques.

L'affichage de graphe est actualisé. Le graphe peut être redimensionné en fonction de vos sélections.

Modification des repères d'échelle dans l'affichage de graphe

Les repères d'échelle correspondent à des lignes prononcées ou à des plages d'arrière-plan ombrées indiquant des points clés, des seuils, des plages, etc. Les lignes ou les plages peuvent être appliquées à un ou plusieurs axes, en fonction du type de graphe. Les lignes apparaissent devant les informations du graphe, tandis que les plages apparaissent à l'arrière-plan.

REMARQUE : Certains types de graphe, comme les camemberts, n'utilisent pas de repères d'échelle.

La procédure suivante répertorie les étapes générales à suivre pour modifier un repère d'échelle.

Pour modifier les repères d'échelle dans un affichage de graphe

- 1 Cliquez sur le bouton suivant en haut de la page d'affichage de graphe pour ouvrir la boîte de dialogue de mise à l'échelle des axes :



- 2 Dans la boîte de dialogue de mise à l'échelle des axes, cliquez sur le bouton de modification des repères d'échelle.
- 3 Dans la boîte de dialogue Repères d'échelle, cliquez sur Ajouter pour ajouter le premier repère d'échelle, puis effectuez vos sélections pour le repère.

Les options avancées incluent la définition de l'échelle sur une valeur statique, sur un nom de colonne spécifique ou comme le résultat d'une requête SQL. Pour plus d'informations sur les types de repère d'échelle et l'utilisation des options avancées, reportez-vous aux procédures suivantes.

- 4 Cliquez plusieurs fois sur OK pour fermer les fenêtres.

L'affichage de graphe est actualisé. Le graphe peut être redimensionné en fonction de vos sélections.

Pour créer un repère d'échelle de type ligne

- 1 Dans le champ Type de la boîte de dialogue Repères d'échelle, sélectionnez Courbe.

- 2 Entrez la largeur de la ligne dans la troisième colonne.

Cette valeur correspond à l'épaisseur de la ligne, en pixels.

- 3 Entrez la position de la ligne dans la quatrième colonne.

La position indique l'emplacement de la ligne sur l'axe. Par exemple, si l'axe gauche a des valeurs allant de 0 à 100 et que vous spécifiez la position 40, une ligne horizontale vient couper l'axe vertical à la position 40.

- 4 Définissez la couleur de la ligne.

- 5 Entrez la légende de la ligne.

La légende apparaît lorsque l'utilisateur place le pointeur de la souris sur la ligne du graphe et dans la légende.

- 6 Cliquez sur OK.

Pour créer un repère d'échelle de type plage

- 1 Dans le champ Type de la boîte de dialogue Repères d'échelle, sélectionnez Plage.

- 2 Entrez la valeur minimale de la plage dans la troisième colonne.

- 3 Entrez la valeur maximale de la plage dans la quatrième colonne.

REMARQUE : Vous devez spécifier pour la plage des valeurs qui apparaissent sur le même axe. Par exemple, si l'axe gauche a des valeurs allant de 0 à 100 et que vous spécifiez 20 pour la valeur inférieure et 40 pour la valeur supérieure, l'arrière-plan du graphe apparaît entre ces valeurs dans la couleur spécifiée pour la plage.

- 4 Définissez la couleur de la plage.

- 5 Entrez la légende de la plage.

La légende apparaît dans la légende.

- 6 Cliquez sur OK.

Spécification des paramètres avancés pour les valeurs de plage et de ligne

Les options peuvent inclure une valeur statique, une valeur provenant d'une colonne incluse dans le rapport ou une valeur dérivée d'une requête SQL.

Pour spécifier un paramètre avancé

- 1 Cliquez sur le bouton de propriétés en regard du champ dans lequel vous souhaitez spécifier l'option avancée.
- 2 Sélectionnez l'une des options suivantes.
 - **Valeur statique.** Entrez un incrément numérique.
 - **Expression variable.** Cette option se base sur les résultats d'une session et ses variables de présentation. Elle est limitée car la plupart des variables de session ou de présentation risquent de n'être associées à aucune valeur du graphe.
 - **Nom de la colonne.** Choisissez une colonne sur laquelle l'incrément se base.
 - **Requête SQL.** Cette option se base sur les résultats d'une requête SQL. Les résultats peuvent s'afficher sous forme de tableaux mais seule la valeur de la cellule de la première ligne de la première colonne s'applique.
- 3 Cliquez sur OK.

Définition des titres d'axes et des étiquettes dans l'affichage de graphe

Vous pouvez spécifier les options suivantes pour un affichage de graphe :

- si les titres d'axes et les étiquettes de données s'affichent en bas et à gauche du graphe ;
- si les étiquettes doivent faire l'objet d'une rotation pour être mieux disposées dans le graphe ;
- la longueur maximale de l'étiquette ;
- le texte de l'étiquette s'il est différent du texte par défaut.

REMARQUE : L'ajustement de la taille d'un graphe peut affecter le mode d'affichage des étiquettes d'axes.

Pour spécifier un titre d'axe dans un affichage de graphe

- 1 Cliquez sur le bouton suivant en haut de la page d'affichage de graphe pour ouvrir la boîte de dialogue des titres d'axes et des étiquettes :



- 2 Dans la boîte de dialogue des titres d'axes et des étiquettes, effectuez vos sélections et cliquez sur OK.
L'affichage de graphe est actualisé.

REMARQUE : Quand vous définissez la longueur maximale de l'étiquette, spécifiez le nombre total de caractères qu'une étiquette peut contenir. Des points de suspension (...) apparaîtront là où des caractères supplémentaires ont été supprimés.

Spécification de l'interaction lorsqu'un utilisateur clique sur un graphe

Lorsqu'un utilisateur consulte un graphe, vous pouvez définir le type d'interaction qui doit se produire s'il clique dessus. Les types d'interaction suivants sont disponibles pour un graphe :

- **Exploration.** Permet à l'utilisateur d'explorer le graphe pour obtenir des informations plus détaillées. Il s'agit de l'interaction par défaut si un chemin d'exploration est automatiquement configuré. Si aucun chemin d'exploration n'est initialement disponible, utilisez l'option Naviguer pour configurer un chemin d'exploration personnalisé.
- **Naviguer.** Permet à l'utilisateur d'accéder à un autre rapport ou tableau de bord enregistré.
- **Aucune.** Désactive la fonction d'exploration ou de navigation à partir du graphe.

Pour spécifier l'interaction lorsqu'un utilisateur clique sur un graphe

- 1 Cliquez sur le bouton suivant en haut de la page d'affichage de graphe pour ouvrir la boîte de dialogue Options de traçage supplémentaires :



- 2 Dans la boîte de dialogue Options de traçage supplémentaires, cliquez sur l'onglet Interaction, puis effectuez vos sélections.
- 3 Cliquez sur OK.

Mise en forme de la présentation d'une série de graphes

La mise en forme des séries du graphe permet aux utilisateurs de personnaliser les composants d'une série individuelle. La mise en forme est fondée sur leur position. Les utilisateurs peuvent mettre en forme la présentation d'une série de graphes (couleur, largeur de ligne et symboles de ligne, par exemple).

Par exemple, dans un graphe combiné barres et courbes incluant deux séries de données, supposons que le graphe à barres possède la position 1 et le graphe en courbes la position 2. Les utilisateurs peuvent modifier la couleur des barres, la largeur des courbes et le symbole représentant les points de données. Les utilisateurs peuvent également appliquer une mise en forme basée sur des règles, comme l'application d'une certaine couleur lorsque la position d'une série correspond à une valeur spécifiée.

Pour mettre en forme la présentation d'une série de graphes

- 1 Cliquez sur le bouton suivant en haut de la page d'affichage de graphe pour ouvrir la boîte de dialogue de contrôle du format des séries :



- 2 Effectuez vos sélections dans la boîte de dialogue de contrôle du format des séries.

Les options disponibles dans la boîte de dialogue de contrôle du format des séries dépendent du type de graphe. Par exemple, pour effectuer les opérations suivantes :

- Pour personnaliser une série, décochez la case Utiliser la valeur par défaut.
- Pour restaurer les paramètres par défaut d'une série, cochez à nouveau la case Utiliser la valeur par défaut.
- Pour ajouter un nouveau contrôle de mise en forme de série, cliquez sur le bouton Ajouter. Même si le graphe actif ne figure pas dans la série, ce contrôle pourra être utilisé si nécessaire (pour l'exploration, par exemple).
- Pour restaurer les valeurs par défaut de toutes les séries, cliquez sur le bouton Tout effacer.
- Pour modifier les couleurs, cliquez sur la zone de couleur pour accéder à la fenêtre de sélection des couleurs.
- Pour modifier d'autres attributs de la série, cliquez sur l'onglet approprié et sélectionnez des attributs de graphe à barres ou en courbes.

- 3 Cliquez sur OK.

Sélections pour les étiquettes de données dans les camemberts

Des Etiquettes de données s'affichent lorsque vous placez le curseur de la souris sur des éléments du camembert. Vous pouvez spécifier le mode d'affichage des valeurs ainsi que les étiquettes à présenter. Vous pouvez afficher les valeurs sous la forme de pourcentages du total ou sous la forme de valeurs réelles. Les étiquettes de données peuvent afficher la valeur ou le nom uniquement, ou encore la valeur et le nom.

Selon la sélection, vous pouvez redimensionner le graphe afin de pouvoir afficher les libellés.

Pour effectuer des sélections pour les étiquettes de données dans les camemberts

- 1 Cliquez sur le bouton suivant en haut de la page d'affichage de graphe pour ouvrir la boîte de dialogue des types de graphes spécifiques :



- 2 Dans la boîte de dialogue des types de graphes spécifiques, effectuez vos sélections pour la valeur et l'étiquette de données, puis cliquez sur OK.

Affichage des résultats dans des tableaux pivot (croisés dynamiques)

L'affichage de tableau pivot est un affichage interactif qui vous permet de faire pivoter les lignes, les colonnes et les titres de section pour obtenir des perspectives différentes des données. Vous pouvez parcourir et explorer les tableaux pivot. Ils conviennent surtout aux rapports de tendances.

Cette rubrique décrit les positions de tableau pivot et indique les instructions pour l'exécution des tâches suivantes :

- Ajouter ou modifier les affichages de tableau pivot
- Utiliser plusieurs listes déroulantes de page dans des tableaux pivot
- Remplacer les règles d'agrégation par défaut dans des tableaux pivot
- Ajouter une mise en forme dans des tableaux pivot
- Afficher des totaux courants dans des tableaux pivot
- Afficher des éléments en tant que valeurs relatives dans des tableaux pivot
- Utiliser des calculs dans des tableaux pivot
- Créer des calculs dans des tableaux pivot

Positions de tableau pivot

Lorsque vous ajoutez ou modifiez un tableau pivot, les colonnes contenues dans le rapport apparaissent sous forme d'éléments dans le modèle du tableau pivot.

Le tableau suivant décrit les positions du tableau pivot.

Position	Description
Pages	Fournit un jeu de résultats interactifs qui permet aux utilisateurs de sélectionner les données qu'ils veulent afficher. Les valeurs des colonnes qui apparaissent dans la position Pages sont utilisées comme critères de filtre initial. Les valeurs à sélectionner apparaissent dans la liste déroulante. En fonction de cette sélection, un tableau pivot (composé des sections, colonnes, lignes et mesures définies dans le tableau pivot) apparaît.
Sections	Fournit les critères du filtre initial. Pour chaque valeur de la colonne Section, un tableau pivot unique apparaît. Il se compose des colonnes, lignes et mesures définies dans le tableau pivot.
Colonnes	Affiche un élément dans une orientation de colonne. Les tableaux pivot peuvent contenir plusieurs colonnes.
Lignes	Affiche un élément dans une orientation de ligne. Comme les colonnes, les tableaux pivot peuvent également contenir plusieurs lignes.

Position	Description
Mesures	<p>Cette option remplit la partie des tableaux pivot qui contient les données récapitulatives. Le résumé des éléments de la zone Mesures se fait en fonction des éléments figurant dans les champs Page, Section, Ligne et Colonne. Chaque valeur des éléments de mesure représente un condensé des données provenant de l'intersection des lignes et des colonnes source.</p> <p>L'élément Etiquettes de mesure, qui apparaît dans la zone Colonnes par défaut, détermine la position et la mise en forme du titre des colonnes pour les données dans la section Mesures. Il fournit également des fonctionnalités de calcul de totaux et de tri. S'il n'y a qu'une mesure, cet élément peut être exclu.</p>
Exclu	Exclut les colonnes des résultats du tableau pivot. Toute colonne ajoutée dans les critères de filtre du rapport, après la création du tableau pivot, l'est comme étant exclue.

Ajout ou modification des affichages de tableau pivot

La procédure suivante répertorie les étapes à suivre pour ajouter ou modifier un affichage de tableau pivot.

Pour ajouter ou modifier un affichage de tableau pivot

- Dans la page Créer une présentation de Oracle CRM On Demand Answers, effectuez l'une des opérations suivantes :

 - Pour ajouter un nouveau tableau pivot, cliquez sur Ajouter une vue et sélectionnez Tableau pivot.
 - Pour modifier un affichage de tableau pivot existant, cliquez sur le bouton Modifier l'affichage pour l'affichage du tableau pivot.

L'espace de travail indique les options et les paramètres de l'affichage.
- Pour afficher le modèle du tableau pivot et les boutons qui permettent de travailler sur chacune des colonnes séparément, cochez la case Afficher les contrôles.

L'espace de travail affiche le modèle du tableau pivot.
- Faites glisser les colonnes du rapport (qui apparaissent sous forme d'éléments dans le tableau pivot) vers les positions souhaitées dans le modèle du tableau pivot.
- Pour afficher un aperçu, cochez la case Afficher les résultats.

Cliquez sur le lien Afficher les résultats pour actualiser les résultats.
- Pour ajouter un affichage de graphe à côté du tableau pivot, cochez la case Graphe avec résultats du tableau pivot.

Pour plus d'informations sur l'affichage de graphe, reportez-vous à la rubrique [Affichage des résultats dans des graphes](#) (page 967).

- 6** Pour changer l'emplacement du graphe par rapport au tableau pivot, sélectionnez cet emplacement dans la liste Position du graphique.

Vous pouvez également choisir de ne voir que le graphe et de masquer le tableau en sélectionnant Graphique uniquement dans la liste.
- 7** Pour trier les résultats, cliquez sur le bouton Tri de la colonne sur laquelle vous voulez effectuer le tri.
Le bouton se transforme pour indiquer l'ordre du tri :
 - Une flèche dirigée vers le haut indique un ordre de tri croissant.
 - Une flèche dirigée vers le bas indique un ordre de tri décroissant.Pour plus d'informations sur le tri, reportez-vous à la rubrique [Tri et réorganisation des colonnes](#) (page 959).
- 8** Pour ajouter des totaux, effectuez les opérations suivantes :
 - a** Pour les totaux des zones Pages, Sections, Lignes et Colonnes, cliquez sur le bouton Totaux et sélectionnez une valeur :
 - Choisissez Aucun s'il n'y a pas de totaux. Le bouton Totaux s'affiche avec un arrière-plan blanc (par défaut).
 - Pour afficher le total avant ou après les éléments de données, sélectionnez Avant ou Après. Par exemple, si vous ajoutez un total à une ligne contenant des régions en spécifiant l'option Avant, le total s'affiche avant la liste des départements de la région.
 - b** Pour les totaux de la zone Mesures, cliquez sur le bouton Autres options pour la ligne ou la colonne à totaliser. Sélectionnez Règle d'agrégation, choisissez une valeur et vérifiez que l'option de total basé sur un rapport est sélectionnée.

REMARQUE : Si l'option Total des rapports n'est pas sélectionnée, Oracle CRM On Demand Answers calcule le total sur la base du jeu de résultats complet, avant d'appliquer des filtres aux mesures.

Selon la position de cet élément, les totaux des données récapitulatives représentées par les éléments de mesure s'affichent sous forme de ligne ou de colonne. Les totaux de colonne et de ligne incluent les libellés.

Lorsque le bouton Totaux est estompé, cela signifie qu'aucun total n'apparaîtra.
- 9** Pour appliquer d'autres options à une colonne, une mesure ou une ligne, cliquez sur le bouton Autres options et sélectionnez une valeur dans la liste déroulante.
- 10** Pour mettre en forme les étiquettes ou les valeurs d'une colonne, cliquez sur le bouton Totaux ou Autres options, puis sélectionnez l'option de format qui vous intéresse.
- 11** Enregistrez le rapport.

Utilisation de listes déroulantes à plusieurs pages dans les tableaux pivot

Lorsque vous placez plusieurs attributs dans la zone Pages du tableau pivot, vous pouvez créer une liste déroulante à plusieurs pages. Ensuite, lorsque les utilisateurs affichent le tableau pivot, ils voient une liste

déroulante pour chaque attribut, au lieu d'une liste concaténée d'attributs placée dans l'en-tête de la page (l'option par défaut).

Par exemple, si vous placez les attributs Région et Marque dans la zone Pages, une liste déroulante Région permet à l'utilisateur de sélectionner une région particulière et d'afficher uniquement les données relatives à cette région, au lieu d'afficher une liste de régions concaténée avec les marques.

Pour créer une liste déroulante indépendante dans un tableau pivot de l'application Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Déplacez les attributs cibles vers la zone Pages.
- 2 Cliquez sur le bouton Autres options sur le deuxième attribut (ou le suivant) dans la zone de présentation Pages.
- 3 Sélectionnez l'option Dérouler la liste de nouvelles pages.

La liste déroulante propre à l'attribut apparaît au-dessus de l'aperçu du tableau pivot.

Vous pouvez créer des listes déroulantes pour d'autres attributs, dans la zone Pages. Lorsque le rapport sera enregistré, les listes déroulantes seront accessibles aux utilisateurs ayant accès au rapport.

Remplacement des règles d'agrégation par défaut dans les tableaux pivot

Vous pouvez remplacer la règle d'agrégation par défaut d'une mesure, définie par l'auteur d'origine du rapport ou par le système.

Pour remplacer la règle d'agrégation par défaut d'une mesure dans un tableau pivot

- 1 Cliquez sur le bouton Autres options pour la mesure dont vous souhaitez remplacer la règle d'agrégation par défaut.
- 2 Sélectionnez l'option Règle d'agrégation, puis sélectionnez la règle d'agrégation à appliquer.

Mise en forme de tableaux pivot

Vous pouvez appliquer un style "barres vertes" et une mise en forme cosmétique à un tableau pivot. Vous pouvez également personnaliser la présentation des sections, des lignes, des colonnes, des mesures et du contenu du tableau.

Vous pouvez, par exemple, spécifier des options de police, de cellule, de bordure et de feuille de style pour les sections, les valeurs et les étiquettes de mesures. Pour les sections, vous pouvez inclure et personnaliser la position des titres de colonne ainsi que les valeurs de ces sections. Vous pouvez également insérer des sauts de page afin d'afficher la section actualisée sur une nouvelle page à chaque modification d'une valeur de la section.

Vous pouvez également créer une mise en forme conditionnelle qui permet de focaliser l'attention sur un élément de données, s'il atteint un certain seuil. Pour ajouter une mise en forme conditionnelle à une colonne d'un tableau pivot, reportez-vous à la rubrique [Modification des propriétés d'une colonne](#) (page 942).

Ajout d'un style de barre vert et d'une mise en forme cosmétique à un tableau pivot

Le style de barre vert affiche les lignes ou les colonnes en vert clair de façon alternée. La mise en forme cosmétique affecte la présentation globale du tableau pivot et permet également de modifier la couleur de barre verte par défaut.

Pour ajouter un style de barre vert et une mise en forme cosmétique à un tableau pivot

- 1 Dans l'affichage du tableau pivot, cliquez sur le bouton Propriétés de vue de tableau pivot situé en haut de l'espace de travail.
- 2 Pour ajouter un style "barres vertes", cochez la case Activer le style "barres vertes" alternées. Pour modifier la manière dont le style est appliqué, effectuez une sélection dans la liste Autre.
- 3 Pour ajouter une mise en forme cosmétique, cliquez sur le bouton Définir un autre format.
- 4 Pour modifier la couleur "barres vertes" par défaut, dans la boîte de dialogue Modifier le format, sélectionnez une nouvelle couleur d'arrière-plan pour le format de la cellule.
Pour plus d'informations sur la mise en forme cosmétique, voir [Modification de la présentation des rapports](#) (page 929).

Mise en forme des sections et de leur contenu

Les options de mise en forme des sections et de leur contenu permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Inclure et personnaliser la position des en-têtes de colonne ainsi que les valeurs de la section.
- Insérer des sauts de page. Cette section actualisée s'affichera sur une nouvelle page à chaque changement de valeur dans la section. Cette fonction est utile pour les rapports détaillés contrôlés par les données.
- Appliquer une mise en forme cosmétique à une section et à son contenu.

Pour mettre en forme les sections d'un tableau pivot

- 1 Pour mettre en forme la présentation d'une section, procédez comme suit :
 - a Dans la vue du tableau pivot, cliquez sur le bouton Propriétés de section.
 - b Dans la boîte de dialogue Propriétés de section, effectuez vos sélections et cliquez sur OK.
- 2 Pour mettre en forme le contenu d'une section, procédez comme suit :
 - a Cliquez sur le bouton Propriétés du contenu.
 - b Dans la boîte de dialogue Propriétés du contenu, effectuez vos sélections et cliquez sur OK.

Pour plus d'informations sur l'application d'une mise en forme cosmétique, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des rapports](#) (page 929).

Mise en forme des lignes

Les options de mise en forme des lignes et de leur contenu permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Appliquer une mise en forme cosmétique aux lignes, en-têtes et valeurs de ligne.
- Utiliser une ligne dans les calculs effectués dans les tableaux pivot, mais la masquer dans les résultats.
- Définir un nouvel élément calculé à utiliser dans un tableau pivot.
- Dupliquer la ligne dans le tableau pivot.
- Supprimer une colonne de l'affichage de tableau pivot.

Pour mettre en forme des lignes

- Dans la vue du tableau pivot, cliquez sur le bouton Autres options pour la ligne et effectuez une sélection dans la liste déroulante :
 - Pour appliquer une mise en forme cosmétique aux en-têtes ou aux valeurs de ligne, sélectionnez l'option appropriée.
 - Pour plus d'informations sur l'application d'une mise en forme cosmétique, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des rapports](#) (page 929).
 - Pour masquer une ligne dans les résultats, sélectionnez Masqué.
 - Pour définir un nouvel élément calculé, cliquez sur Nouvel élément calculé.
Pour plus d'informations sur la définition des éléments calculés, voir la section Créer des calculs dans des tableaux pivot de cette rubrique.
 - Pour dupliquer une ligne dans le tableau pivot, sélectionnez Dupliquer le calque.
 - Pour supprimer la colonne du rapport, sélectionnez l'option de suppression de colonne.
 - La colonne est supprimée du tableau pivot et des autres affichages de résultats du rapport.

REMARQUE : Les paramètres de format des données pour les colonnes incluses dans la zone Mesures héritent des paramètres des colonnes de la section.

Affichage de sommes cumulées dans les tableaux pivot

Les mesures numériques d'un tableau pivot peuvent s'afficher en tant que cumulés : chaque cellule consécutive de la mesure affiche le total des cellules précédentes de celle-ci. Cette option est une fonction d'affichage uniquement. Elle n'affecte pas les résultats réels du tableau pivot.

Généralement, les cumuls s'affichent pour les colonnes en double ou pour les mesures pour lesquelles l'option d'affichage des données en tant que pourcentage de la colonne a été sélectionnée, la dernière valeur étant de 100 %. Les cumuls s'appliquent à tous les totaux. Le cumul pour chaque niveau de détail est calculé séparément.

Les titres de colonne ne sont pas affectés lorsque l'option Cumul est sélectionnée. Vous pouvez mettre en forme le titre de colonne afin d'indiquer que l'option Cumul s'applique.

Les règles d'utilisation suivantes s'appliquent pour les sommes cumulées :

- La fonction SQL RSUM n'est pas compatible avec les sommes cumulées (elle produirait une somme cumulée de la somme cumulée).
- Toutes les sommes cumulées sont réinitialisées à chaque nouvelle section. Une somme cumulée n'est pas réinitialisée au niveau d'un saut de section ou poursuivie dans les autres sections.
- Si une mesure ne s'affiche pas dans une colonne ou une ligne unique, elle est calculée de gauche à droite, puis de haut en bas (la cellule située sur l'extrême droite inclut le total général). Une somme cumulée n'est pas réinitialisée à chaque ligne ou colonne.
- Les valeurs maximales et minimales et les moyennes mobiles ne sont pas prises en charge.

Pour afficher une mesure sous la forme d'une somme cumulée

- Dans la zone Mesures, cliquez sur le bouton Autres options pour la ligne ou la colonne à calculer et sélectionnez l'option suivante :

Afficher comme une somme cumulée

Affichage de la valeur relative d'un élément dans les tableaux pivot

Vous pouvez convertir de façon dynamique une mesure stockée ou calculée d'un tableau pivot sous forme de pourcentage ou d'index. Cela indique la valeur relative de l'élément, par comparaison au total, sans avoir à créer une formule de calcul spéciale.

Par exemple, lorsque vous utilisez un tableau pivot pour analyser les ventes par région, vous pouvez dupliquer la mesure de vente et l'afficher sous forme de pourcentage du total. Cela permet d'afficher les ventes réelles, ainsi que le pourcentage de ventes, correspondant aux différentes régions.

La mesure peut être affichée sous la forme d'un pourcentage compris entre 0,00 et 100,00 ou d'un indice compris entre 0 et 1. Vous pouvez choisir l'une ou l'autre méthode.

Pour afficher un élément sous la forme d'une valeur relative dans un tableau pivot

- 1 Dans la vue du tableau pivot, cliquez sur le bouton Autres options pour faire que la colonne s'affiche en tant que valeur relative.

L'étape suivante est facultative. Lorsque vous dupliquez la métrique dans la table pivot, vous pouvez afficher le total de la métrique et sa valeur relative. Cela permet de ne pas avoir besoin d'ajouter la colonne deux fois sur la page Définir des critères pour afficher le total et ses valeurs relatives dans le tableau pivot.

- 2 Pour dupliquer la métrique, sélectionnez Dupliquer l'élément.

La métrique s'affiche une deuxième fois dans le tableau pivot, avec le même nom. Pour renommer la métrique, cliquez sur Autres options et sélectionnez Mettre en forme les titres, puis entrez le nom dans le premier champ.

- 3 Cliquez sur Autres options et sélectionnez Afficher les données en tant que ; sélectionnez Pourcentage de ou Index de et choisissez l'option de sous-menu appropriée.

REMARQUE : Cette option Afficher les données en tant que est disponible uniquement pour les éléments stockés ou les métriques calculées.

Les options pour Pourcentage de et Index de sont les suivantes :

- Colonne
- Ligne
- Section
- Page
- Colonne parent
- Ligne parent
- Couche (Si vous choisissez Couche, vous devez également sélectionner une colonne dans le rapport suivant laquelle regrouper les pourcentages.)

Utilisation de calculs dans les tableaux pivot

Vous pouvez utiliser des calculs dans un tableau pivot pour obtenir différentes vues des données. Les calculs permettent de remplacer la règle d'agrégation par défaut définie au niveau du système et, pour un rapport existant, la règle d'agrégation choisie par l'auteur.

Le tableau suivant décrit les calculs que vous pouvez utiliser dans les tableaux pivot.

Calcul	Description
Valeur par défaut	Applique la règle d'agrégation par défaut comme défini dans le référentiel d'Oracle CRM On Demand Answers ou par le créateur initial du rapport.
Somme	Calcule la somme obtenue par l'addition de l'ensemble des valeurs du jeu de résultats. Utilisez cette option pour les éléments comportant des valeurs numériques.
Min.	Calcule la valeur minimale (la plus petite valeur numérique) des lignes dans le jeu de résultats. Appliquez cet opérateur aux éléments qui disposent de valeurs numériques.
Max.	Calcule la valeur maximale (la plus haute valeur numérique) des lignes dans le jeu de résultats. Appliquez cet opérateur aux éléments qui disposent de valeurs numériques.
Moyenne	Calcule la valeur moyenne d'un élément dans un jeu de résultats. Appliquez cet opérateur aux éléments qui disposent de valeurs numériques. Les moyennes des tableaux pivot sont arrondies au nombre entier le plus proche.
Première	Sélectionne la première occurrence de l'élément dans le jeu de résultats.
Dernière	Sélectionne la dernière occurrence de l'élément dans le jeu de résultats.

Calcul	Description
Nombre	Calcule le nombre de lignes dont la valeur est non nulle pour l'élément. L'élément est généralement un nom de colonne, auquel cas le nombre de lignes contenant des valeurs non nulles pour cette colonne est renvoyé.
Comptage distinct	Ajoute un traitement distinct à la fonction de comptage. Cela signifie que chaque occurrence distincte de l'élément n'est comptée qu'une seule fois.
Formule	Ouvre une barre d'outils qui permet de sélectionner des opérateurs mathématiques dans le calcul.
Agrégat complexe du serveur	Ce paramètre oblige le serveur Siebel Analytics (plutôt que le tableau pivot) à déterminer et calculer la règle d'agrégation. Il émet une instruction 'AGGREGATE(x par y)' que le serveur Analytics interprète de la manière suivante : utiliser la règle d'agrégation la plus appropriée pour porter 'x' au niveau de 'y'.
Aucun	Aucun calcul n'est appliqué.

Pour plus d'informations sur les fonctions SQL, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des fonctions dans une analyse](#) (page 1021).

Génération de calculs dans les tableaux pivot

Vous pouvez générer des calculs pour les éléments des zones Pages, Sections, Lignes et Colonnes.

Pour générer un calcul pour un élément d'un tableau pivot

- 1 Dans la zone Pages ou Lignes, cliquez sur le bouton Autres options pour la mesure sur laquelle vous souhaitez effectuer un calcul.
- 2 Sélectionnez l'option de nouvel élément calculé.
La fenêtre d'élément calculé apparaît.
- 3 Affectez un nom au calcul dans le champ Nom.
- 4 Pour générer un calcul autre qu'une formule, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - Pour générer un calcul unique, sélectionnez la fonction à utiliser dans la liste déroulante Fonction et cliquez sur un ou plusieurs éléments de la liste Valeurs pour les ajouter au champ Fonction.
 - Pour générer plusieurs calculs pour différents éléments, saisissez les fonctions et cliquez sur les noms des éléments pour les ajouter au champ Fonction.
 - Si vous calculez la moyenne d'une colonne à l'aide d'un type d'entier, modifiez la formule de la colonne pour la convertir en un type double (à virgule flottante). Par exemple, si la formule actuelle est x, modifiez-la en CAST(x multiplié par deux).

REMARQUE : Les moyennes des tableaux pivot sont arrondies au nombre entier le plus proche.

- 5 Pour générer une formule, sélectionnez la fonction Formule.

REMARQUE : Une formule crée un groupe personnalisé dynamique dans le tableau pivot. L'ensemble des mesures référencées dans une formule doivent provenir de la même colonne logique et figurer dans les résultats. Les formules peuvent être insérées dans les calculs ou combinées avec d'autres calculs.

Les opérateurs mathématiques deviennent visibles. Ils sont présentés dans le tableau suivant.

Opérateur	Description
+	Le signe Plus permet d'effectuer une addition dans la formule.
-	Le signe Moins permet d'effectuer une soustraction dans la formule.
*	Le signe Multiplié permet d'effectuer une multiplication dans la formule.
/	Le signe Divisé par permet d'effectuer une division dans la formule.
\$	Le signe Dollar permet d'indiquer la position de ligne d'un élément dans une formule.
(La parenthèse ouvrante permet d'indiquer le début d'une opération sur un groupe dans la formule.
)	La parenthèse fermante permet d'indiquer la fin d'une opération sur un groupe dans la formule.

- a Dans le champ Fonction, générez la formule en saisissant ou en sélectionnant les noms des mesures et en cliquant sur des opérateurs pour les insérer dans la formule.

- b Utilisez des parenthèses si nécessaire.

- 6 Cliquez sur Terminé à la fin du calcul.

En cas d'erreur, un message s'affiche. Corrigez l'erreur et cliquez de nouveau sur le bouton Fin.

Exemples de calculs dans les tableaux pivot

Les exemples et les explications fournis dans cette section supposent que vous connaissez les concepts de base du langage SQL et de sa syntaxe. Il s'agit d'exemples fictifs. qui n'indiquent pas tous les calculs possibles.

Exemple 1. Cet exemple sélectionne la valeur de la mesure actuelle, comme le volume des ventes en dollars, de chaque produit BoissonGazeuseA, BoissonGazeuseB et BoissonGazeuseC et additionne les valeurs.

```
Somme('BoissonGazeuseA', 'BoissonGazeuseB', 'BoissonGazeuseC')
```

Cela équivaut à sélectionner Somme dans la liste déroulante Fonction, puis à entrer ou à cliquer sur 'BoissonGazeuseA', 'BoissonGazeuseB', 'BoissonGazeuseC' pour les ajouter au champ Fonction.

Exemple 2. Cet exemple sélectionne la mesure actuelle minimale, comme le volume des ventes en dollars, pour l'élément BoissonGazeuseA ou BoissonGazeuseB en fonction de celui qui présente la valeur la plus basse.

```
min('BoissonGazeuseA', 'BoissonGazeuseB')
```

Dans l'exemple 1 et l'exemple 2, les calculs fonctionnels s'appliquent aux éléments de la couche externe, telle que la couche Produit. Par exemple, lorsque Année et Produit sont placés sur un axe et que l'un des calculs précédents est intégré dans la couche Produit, les résultats sont calculés par année.

Exemple 3. Cet exemple sélectionne les valeurs de chaque élément dans la couche externe, telle que Année et Produit, et les additionne.

```
somme(*)
```

Exemple 4. Cet exemple sélectionne la mesure actuelle, telle que le volume des ventes en dollars, des éléments des première, deuxième et troisième lignes et les additionne.

```
somme($1, $2, $3)
```

Au lieu de spécifier un élément nommé, tel que BoissonGazeuseA, vous pouvez entrer \$n ou \$-n, où n représente un entier indiquant la position de ligne de l'élément. Si vous indiquez \$n, la mesure de la nième ligne est sélectionnée. Si vous indiquez \$-n, la mesure de la nième ligne à partir de la fin est sélectionnée.

Par exemple, pour le volume des ventes en dollars, \$1 sélectionne la mesure de la première ligne du jeu de données et \$-1 sélectionne la mesure de la dernière ligne du jeu de données.

Exemple 5. Cet exemple additionne les ventes des éléments BoissonGazeuseA, BoissonGazeuseB et BoissonGazeuseC.

```
'BoissonGazeuseA' + 'BoissonGazeuseB' + 'BoissonGazeuseC'
```

Cela équivaut au calcul suivant :

```
Somme('BoissonGazeuseA', 'BoissonGazeuseB', 'BoissonGazeuseC')
```

Exemple 6. Cet exemple additionne les ventes de BoissonGazeuseA et de BoissonGazeuseA sans sucre, puis celles de BoissonGazeuseB et de BoissonGazeuseB sans sucre et renvoie la valeur la plus élevée.

```
MAX('BoissonGazeuseA' + 'BoissonGazeuseA sans sucre', 'BoissonGazeuseB' + 'BoissonGazeuseB sans sucre')
```

Affichage des résultats sous forme de jauges à l'aide de l'affichage de jauge

Utilisez l'affichage de jauge pour afficher les résultats dans des jauges. Les jauges sont utiles pour afficher les performances par rapport aux objectifs. Les types de jauge pris en charge incluent les jauges à cadran, à barre et de type bulle.

Vous pouvez sélectionner le type de jauge et personnaliser sa présentation, y compris son nom, les plages à afficher, le nombre de jauges à afficher sur une ligne et d'autres caractéristiques, telles que la largeur de la jauge et la taille du cadran ou de l'aiguille indicatrice. Vous pouvez également définir des seuils, des bordures et les couleurs et contrôler d'autres caractéristiques de la jauge.

Vous pouvez parcourir les jauges. Lorsqu'un utilisateur clique sur une jauge, vous pouvez le diriger vers un autre rapport enregistré.

Cette rubrique décrit les jauges et les paramètres d'affichage des jauges. Elle contient également des instructions pour l'exécution des tâches suivantes :

- Ajout ou modification des affichages de jauge dans Oracle CRM On Demand Answers
- Configuration des propriétés générales d'arrière-plan d'un affichage de jauge
- Ajout de titres et de pieds de page dans un affichage de jauge
- Ajout de plages de jauge à un affichage de jauge
- Spécification des propriétés supplémentaires dans les affichages de jauge
- Configuration des propriétés avancées des jauges à cadran

Jauges dans Oracle CRM On Demand Answers

Cette section décrit les différents types, sous-types et tailles de jauge.

Types de jauge

Le tableau suivant présente les jauges disponibles dans la liste déroulante Jauge et décrit leur utilisation. La jauge par défaut est une jauge à cadran.

Types de jauge	Description
Cadran	Une jauge à cadran affiche les données à l'aide d'une ou plusieurs aiguilles indicatrices qui changent de position pour indiquer la zone dans laquelle les données s'inscrivent dans les limites prédéfinies.
Barre	Une jauge à barre affiche les données à l'aide d'une barre unique qui change de couleur pour indiquer si les données s'inscrivent dans les limites prédéfinies.
Bulle	Une jauge à ampoule affiche les données sous la forme d'un cercle qui change de couleur pour indiquer si les données tombent dans les limites prédéfinies. Un ensemble de jauges à ampoule est particulièrement utile pour les sorties de type fiche de score.

Sous-types de jauge

Le type de jauge que vous sélectionnez détermine les sous-types de jauge disponibles dans la liste déroulante Type. La jauge à cadran ne possède pas de sous-type. Les sous-types de jauge disponibles sont les suivants :






- Jauges à barres : complètes ou de type voyant. Le sous-type par défaut est Complète.
- Jauges à ampoules : tridimensionnel (3D) et bidimensionnel (2D). Le sous-type par défaut est 3D.

Tailles de jauge

Les jauges peuvent être petites, moyennes, grandes et personnalisées. La taille par défaut est moyenne.

Paramètres de l'affichage de jauge dans Oracle CRM On Demand Answers

Les boutons situés en haut de la page de l'affichage de jauge vous donnent accès aux différents paramètres de jauge. Le tableau suivant décrit les boutons et les paramètres de l'affichage de jauge.

Bouton de l'affichage de jauge	Description
	Propriétés de l'arrière-plan de la jauge. Permet de définir les propriétés générales de l'arrière-plan sur lequel la jauge apparaît.
	Titres des jauges. Permet de spécifier un titre, un sous-titre, un pied de page et un pied de page secondaire pour la jauge.
	Plages des jauges. Permet de spécifier les plages qui peuvent être représentées dans la jauge.
	Propriétés supplémentaires des jauges. Permet de spécifier des propriétés supplémentaires pour les jauges, notamment le contrôle sur l'aspect des éléments qu'elles contiennent, la définition de propriétés des limites et des graduations des jauges, ainsi que l'indication de l'interaction devant se produire lorsqu'un utilisateur clique sur la jauge.
	Propriétés avancées. Vous permet de configurer les propriétés avancées d'une jauge à cadran, notamment le mode d'affichage des étiquettes d'échelle et la longueur et l'épaisseur de l'arc du cadran.

Ajout ou modification des affichages de jauge dans Oracle CRM On Demand Answers

La procédure suivante répertorie les étapes de base à suivre pour ajouter ou modifier un affichage de jauge.

REMARQUE : Si vous sélectionnez un type de jauge incompatible avec les résultats, aucun résultat ne s'affiche.

Pour ajouter ou modifier un affichage de jauge dans Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Dans la page Créer une présentation d'Oracle CRM On Demand Answers, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ajouter un nouvel affichage de jauge, cliquez sur Ajouter un affichage, puis sélectionnez Jauge.
 - Pour modifier un affichage de jauge existant, cliquez sur le bouton Modifier la vue de l'affichage de Jauge.

L'espace de travail indique les options et les paramètres de l'affichage.

- 2 Configurez les champs Jauge, Type et Taille de l'espace de travail.
- 3 Pour tous les types de jauge, utilisez la liste déroulante Mesures pour sélectionner la mesure à évaluer.

4 Jauges à cadran :

- a Dans la liste déroulante Type de repère, sélectionnez l'aiguille à utiliser, par exemple un compas, une flèche ou une ligne.
- b Pour sélectionner une couleur pour l'aiguille indicatrice, cliquez sur le champ Couleur et effectuez une sélection.
- c Pour ajouter une aiguille, cliquez sur Ajouter un repère.

5 Utilisez les boutons situés en haut de la page de l'affichage de jauge pour spécifier d'autres paramètres de jauge.

6 Pour supprimer les modifications et recommencer à partir de l'affichage de jauge par défaut, cliquez sur Restaurer les paramètres par défaut.

7 Enregistrez le rapport.

Spécification des propriétés générales d'arrière-plan d'un affichage de jauge

Vous pouvez définir des propriétés générales pour l'arrière-plan de la jauge, telles que l'affichage d'un titre et/ou d'une légende sur chaque jauge. Vous pouvez également spécifier une couleur d'arrière-plan, une couleur pour le titre, demander l'affichage d'un cadre autour de l'arrière-plan, le nombre de jauges à afficher par ligne et l'espace entre ces dernières.

Pour définir les propriétés générales d'arrière-plan d'un affichage de jauge

- 1 Cliquez sur le bouton des propriétés d'arrière-plan de jauge, en haut de la page de l'affichage de jauge :
- 2 Dans la boîte de dialogue des propriétés d'arrière-plan de la jauge, sélectionnez un titre comme suit :
 - Pour afficher le nom de la mesure, ne cochez pas la case de remplacement de la valeur par défaut et ne remplissez pas le champ de texte du titre.
 - Pour afficher un autre titre, cochez la case de remplacement de la valeur par défaut et entrez le texte du titre.
 - Si vous ne souhaitez pas qu'un titre apparaisse en arrière-plan, cochez la case de remplacement de la valeur par défaut et ne remplissez pas le champ de texte du titre.
- 3 Pour afficher la légende, effectuez une sélection dans la liste ou sélectionnez Aucune si vous ne souhaitez pas faire apparaître de légende.
Par défaut, la légende est placée sous le titre.
- 4 Pour sélectionner une couleur d'arrière-plan pour la zone sur laquelle la jauge apparaît, cliquez sur le champ de couleur d'arrière-plan et effectuez une sélection.
- 5 Pour afficher le titre en couleur, cliquez dans le champ Couleur du texte et effectuez une sélection.

- 6 Pour afficher une bordure autour de l'arrière-plan, cliquez sur le champ de couleur de bordure et effectuez une sélection.
- 7 Indiquez le nombre de jauges à afficher par ligne et l'espace qui les sépare.
L'espace entre les jauges est mesuré en pixels.
- 8 Cliquez sur OK.
L'affichage de jauge est actualisé. L'affichage peut être redimensionné en fonction de vos sélections.

Ajout de titres et de pieds de page dans l'affichage de jauge

Vous pouvez spécifier un titre, un sous-titre, un pied de page et un pied de page secondaire pour la jauge. Si l'arrière-plan comporte plusieurs jauges, les titres et les pieds de page s'affichent pour chaque jauge. Les titres et les pieds de page sont facultatifs.

Pour ajouter des titres et des pieds de page dans un affichage de jauge

- 1 Cliquez sur le bouton des titres de jauge, en haut de la page de l'affichage de jauge :
- 2 Dans la boîte de dialogue des titres de jauge, entrez le texte à utiliser, puis cliquez sur OK.

REMARQUE : Comme dans l'affichage Narratif, vous pouvez utiliser @n pour inclure les résultats de la colonne indiquée dans les titres de jauge. Par exemple, @1 insère les résultats de la première colonne et @3 ceux de la troisième colonne. Pour plus d'informations, voir [Ajout d'un texte narratif aux résultats](#) (page 1007).

L'affichage de jauge est actualisé.

Ajout de plages de jauge à l'affichage de jauge

Les plages de jauge identifient les valeurs minimale et maximale de chaque plage et s'affichent selon un code de couleurs dans la jauge (par exemple, vert pour une plage acceptable, jaune pour une plage d'alerte et rouge pour une plage critique).

Vous pouvez définir les plages de jauge sur une valeur statique, sur le nom de colonne de la mesure ou comme le résultat d'une requête SQL.

Pour définir une plage de jauge dans un affichage de jauge

- 1 Cliquez sur le bouton des plages de jauge, en haut de la page de l'affichage de jauge :
- 2 Dans la boîte de dialogue des plages de jauge, effectuez les opérations suivantes :
 - a Entrez une légende pour la plage.
 - b Dans pour définir les deux extrêmes des plages de la jauge, cliquez sur le bouton Propriétés et effectuez une sélection dans la boîte de dialogue Options avancées :

- c Pour spécifier la couleur de la plage, cliquez dans le champ Couleur et effectuez une sélection.

3 Cliquez sur OK.

L'affichage de jauge est actualisé.

Définition de propriétés de jauge supplémentaires dans un affichage de jauge

Les propriétés supplémentaires de jauge, incluent le contrôle de l'aspect des éléments de la jauge, la définition des propriétés pour les éléments d'échelle, tels que les limites de jauge et les marques de repères, et spécifie l'interaction qui doit se produire lorsqu'un utilisateur clique sur la jauge. Ces propriétés sont définies dans la boîte de dialogue de sélection des propriétés supplémentaires de la jauge.

Les options de présentation des jauges sont disponibles dans l'onglet d'aspect et permettent de configurer les éléments suivants :

■ L'affichage ou non d'étiquettes de données.

Les étiquettes de données peuvent être systématiquement affichées, s'afficher uniquement lorsqu'un utilisateur place le pointeur de la souris sur les éléments de la jauge ou rester masquées.

■ La définition de la couleur d'arrière-plan d'une jauge, de la couleur du texte de la jauge et d'une bordure autour de la jauge.

■ La hauteur et la largeur de la jauge (en pixels).

Les options des propriétés d'échelle s'affichent dans l'onglet d'échelle et permettent de configurer les éléments suivants :

■ Les limites de jauge personnalisées ou par défaut.

■ Le nombre de graduations principales et secondaires.

Les options d'interaction utilisateur avec la jauge sont disponibles dans l'onglet d'interaction et incluent les actions suivantes :

■ **Naviguer.** Permet à l'utilisateur d'accéder à un autre rapport ou tableau de bord enregistré.

■ **Aucune.** Désactive la fonction de navigation de la jauge.

Vous pouvez également définir des propriétés avancées pour le type de jauge à barres. Pour ce faire, cliquez sur l'icône.

Pour spécifier des propriétés supplémentaires dans un affichage de jauge

1 Cliquez sur le bouton des propriétés supplémentaires de jauge, en haut de la page de l'affichage de jauge :

2 Dans la boîte de dialogue des propriétés supplémentaires de la jauge, configurez les onglets Aspect, Echelle et Interaction.

3 Cliquez sur OK.

L'affichage de jauge est actualisé.

Définition de propriétés de cadran avancées pour une jauge à cadran

Les propriétés avancées permettent de déterminer si des étiquettes d'échelle doivent s'afficher et de spécifier leurs valeurs, de définir la longueur de l'arc du cadran et de sélectionner l'épaisseur du cadran.

Les options d'affichage des étiquettes d'échelle suivantes sont disponibles :

- Pourcentage du total
- Valeur réelle

La longueur d'arc est exprimée en degrés. Par exemple, spécifiez 360 pour obtenir un cercle complet.

L'épaisseur du cadran est exprimée en pixels. Lorsque vous spécifiez des valeurs plus importantes, la jauge devient plus épaisse, tandis que son périmètre intérieur se réduit. Les valeurs extrêmes risquent d'occasionner des déformations et sont donc déconseillées.

Pour spécifier des propriétés de cadran avancées pour une jauge à cadran

- 1 Cliquez sur le bouton des propriétés avancées, en haut de la page de l'affichage de jauge :
- 2 Dans la boîte de dialogue de propriétés spécifiques au cadran, effectuez la sélection appropriée pour indiquer la manière dont les libellés d'échelle doivent être affichés.
Pour masquer les étiquettes d'échelle, sélectionnez Aucune.
- 3 Pour définir la longueur d'arc et l'épaisseur du cadran, cliquez sur l'option correspondante afin de les définir manuellement et d'entrer des valeurs.
- 4 Cliquez sur OK.
L'affichage de jauge est actualisé.

Affichage des filtres appliqués aux résultats

Utilisez l'affichage Filtres pour afficher les filtres actifs d'un rapport. Pour plus d'informations sur l'ajout de filtres à un rapport, reportez-vous à la rubrique [Ajout de filtres à des colonnes](#) (page 934).

Pour ajouter ou modifier un affichage Filtres

- 1 Dans la page Créer une présentation d'Oracle CRM On Demand Answers, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ajouter une nouvelle vue de filtre, cliquez sur Ajouter une vue, puis sélectionnez Filtres actifs.
 - Pour modifier une vue de filtre existante, cliquez sur le bouton Modifier la vue du filtre concerné.
 L'espace de travail affiche la vue de filtres.
- 2 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur OK.
- 3 Enregistrez le rapport.

Ajout de texte de marquage aux résultats

Utilisez l'affichage de texte statique pour ajouter ou modifier le texte de marquage qui doit apparaître avec les résultats. Vous pouvez ajouter un texte de marquage qui contient un texte mis en forme, des contrôles ActiveX ou JavaScript, des éléments audio, une animation, des logos spécialisés, etc. Le texte de marquage peut contenir tous les éléments pris en charge par votre navigateur.

Cette section vous donne la procédure à suivre pour ajouter ou modifier un affichage de texte statique, ainsi que quelques exemples de texte statique. Si vous rencontrez un exemple similaire à votre projet, vous pouvez le copier et le personnaliser selon vos besoins.

Pour ajouter ou modifier un affichage de texte statique

- 1 Dans la page Créer une présentation d'Oracle CRM On Demand Answers, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ajouter une nouvelle vue de texte statique, cliquez sur Ajouter une vue, puis sélectionnez Texte statique.
 - Pour modifier une vue existante de texte statique, cliquez sur le bouton Modifier la vue en regard de la vue de texte statique.

L'espace de travail affiche l'affichage de texte statique.

- 2 Entrez le texte de marquage dans la zone de texte.

Pour afficher le texte en gras, en italique ou souligné, cliquez sur le bouton approprié afin d'insérer les balises HTML ouvrantes et fermantes, puis saisissez le texte entre les balises ou sélectionnez d'abord le texte, puis le bouton de mise en forme.

REMARQUE : Pour inclure un saut de ligne, utilisez le bouton Saut de ligne. La touche Entrée n'insère pas plusieurs lignes de texte.

Le tableau suivant présente plusieurs exemples.

Exemple d'affichage de texte statique	Description et remarques d'utilisation
Texte HTML	<p>Copiez ou entrez le code HTML (ou le texte mis en forme) dans la zone de texte. Vous pouvez également cliquer sur les boutons de balise HTML. En fonction du texte que vous tapez, les balises HTML peuvent être utilisées pour contrôler le format du texte. Voici des exemples :</p> <ul style="list-style-type: none">■ Pour définir la taille et la couleur de police : <code>Texte rouge</code>■ Pour combiner des balises afin d'obtenir des effets supplémentaires : <code>Texte rouge en</code>

Exemple d'affichage de texte statique	Description et remarques d'utilisation
	<p>gras</p>
Objet ActiveX	<p>L'objet ActiveX doit être autonome et pris en charge par votre navigateur. Collez ou entrez l'objet dans la fenêtre Texte HTML, sans oublier d'inclure les balises de début et de fin <object...> et </object>.</p>
JavaScript ou VBScript	<p>Le script doit être autonome et pris en charge par votre navigateur. Collez ou entrez le script dans la zone de texte, tout en n'oubliant pas d'inclure les balises de début et de fin <script> et </script>.</p>
Audio	<p>Soyez certain de bien connaître l'emplacement du clip audio. Si le clip audio doit être utilisé dans un environnement partagé, il doit être stocké sur un lecteur en réseau accessible à tous les utilisateurs.</p> <p>Utilisez la balise HTML <EMBED> pour ajouter des éléments audio, au format suivant :</p> <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>où :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>"audio"</i> correspond à l'emplacement et au nom du clip audio. <p>Pour ajouter un clip audio stocké sur votre disque dur, entrez la syntaxe HTML suivante donnée à titre d'exemple :</p> <pre><EMBED SRC="c:\postedettravail\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>Pour ajouter le même clip audio depuis un emplacement partagé sur votre serveur Web, entrez la syntaxe HTML suivante donnée à titre d'exemple :</p> <pre><EMBED SRC="http://notreserveurweb.entreprise.com/sounds/wake up.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>

Exemple d'affichage de texte statique	Description et remarques d'utilisation
Image d'arrière-plan	<p>L'exemple suivant utilise le langage JavaScript.</p> <p>Soyez certain de bien connaître l'emplacement de l'image que vous utiliserez comme arrière-plan. Si l'image est utilisée dans un environnement partagé, elle doit être stockée sur un lecteur en réseau ou un site Web accessible à tous les utilisateurs.</p> <p>Si l'image est stockée dans un dossier de fichiers de tableau de bord partagé, entrez la syntaxe HTML suivante donnée à titre d'exemple :</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://notreserveurweb.entreprise/graphics/"NomDeGraphique";</script></pre> <p>où :</p> <p>■ <i>NomDeGraphique</i> correspond au nom du fichier à utiliser, par exemple briques.gif ou sable.jpg.</p>

- 1 Pour appliquer une mise en forme cosmétique à la police utilisée dans la vue de texte statique, cliquez sur le bouton de mise en forme de la vue.
- 2 Pour importer la mise en forme de la police d'une vue précédemment enregistrée, cliquez sur le bouton Autre analyse puis sur l'option Importer la mise en forme et accédez à la vue enregistrée.
- 3 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur OK.
- 4 Enregistrez le rapport.

Ajout de légendes aux rapports à l'aide de l'affichage de légende

Utilisez l'affichage de légende pour indiquer la signification de mises en forme spécifiques utilisées dans un rapport, comme la signification des couleurs personnalisées appliquées aux jauges.

Par exemple, vous pouvez utiliser une mise en forme conditionnelle dans un rapport pour afficher les éléments essentiels en rouge et les éléments à surveiller en jaune. Vous pouvez ajouter une légende avec du texte qui indique la signification des couleurs et des légendes qui synthétisent l'action appropriée. Vous pouvez utiliser une mise en forme cosmétique pour faire correspondre les couleurs d'arrière-plan du texte et les couleurs du rapport conditionnel.

Pour ajouter ou modifier un affichage de légende

- 1 Dans la page Créer une présentation d'Oracle CRM On Demand Answers, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour ajouter une nouvelle vue de légende, cliquez sur Ajouter une vue, puis sélectionnez Légende.
 - Pour modifier une vue de légende existante, cliquez sur le bouton Modifier la vue en regard de celle-ci.
- L'espace de travail présente l'affichage de légende.
- 2 Dans le champ Légendes, sélectionnez l'emplacement souhaité pour la légende.
Les options sont Droite, Gauche ou Aucun. Si vous ne souhaitez pas afficher la légende, sélectionnez Aucun.
 - 3 Dans le champ Eléments de légende par ligne, sélectionnez le nombre d'éléments de légende souhaités pour chaque ligne.
 - 4 (Facultatif) Saisissez un titre pour la légende, comme Légende.
 - 5 Dans la première zone de texte Légende, entrez la signification de la condition, par exemple, Requiert une attention immédiate.
 - 6 Dans la première zone de texte Exemple de texte, saisissez la première condition à décrire, par exemple, Critique.

Vous pouvez utiliser la fenêtre de mise en forme standard pour définir la couleur de l'arrière-plan, par exemple, le rouge. La saisie de texte est facultative. Vous pouvez vous contenter de définir une couleur d'arrière-plan, si vous le souhaitez.
 - 7 Pour ajouter une autre légende, cliquez sur Ajouter un élément.
 - 8 Lorsque vous avez terminé d'ajouter des légendes, cliquez sur OK.
 - 9 Enregistrez le rapport.

Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de modifier des colonnes dans les rapports

Utilisez l'affichage Sélecteur de colonne pour permettre aux utilisateurs de modifier dynamiquement les colonnes à afficher dans un rapport. Un sélecteur de colonne peut être associé à chaque colonne d'un rapport et plusieurs colonnes (attributs) peuvent être associées à chaque sélecteur de colonne.

Pour ajouter ou modifier un affichage de sélecteur de colonne

- 1 Dans la page Créer une présentation de Oracle CRM On Demand Answers, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ajouter une nouvelle vue de sélecteur de colonne, cliquez sur Ajouter une vue, puis sélectionnez Avancé et Sélecteur de colonne.
 - Pour modifier la vue existante d'un sélecteur de colonne, cliquez sur le bouton Editer la vue.

L'espace de travail indique les options et les paramètres de l'affichage.

- 2 Cochez la case Activer pour chaque colonne où vous souhaitez voir un sélecteur de colonne.
- 3 Entrez un titre de colonne pour chaque sélecteur et sélectionnez la position du titre.
REMARQUE : Si vous n'entrez pas d'étiquette, les utilisateurs qui affichent les résultats ne voient pas d'étiquette sur le sélecteur de colonne.
- 4 Si vous souhaitez que les résultats soient actualisés dès qu'un utilisateur sélectionne un nouveau choix dans un sélecteur de colonne, cochez la case Rafraîchir automatiquement lors de la sélection d'une nouvelle colonne. Si vous décochez cette case, les utilisateurs verront un bouton Atteindre situé en regard des sélecteurs de colonne et devront cliquer sur ce bouton pour voir les nouveaux résultats.
- 5 Cochez la case Afficher les résultats pour afficher un aperçu du sélecteur de colonne.
- 6 Cliquez sur OK pour revenir à la page Mise en page - Affichage.
- 7 Pour déplacer ou modifier dans la page la vue du sélecteur de colonne (et d'autres vues si nécessaire), effectuez les opérations suivantes :
 - Pour déplacer une vue vers un autre emplacement de la page, vous pouvez la glisser-déposer dans son nouvel emplacement.
 - Pour mettre en forme la présentation de la vue du sélecteur de colonne, cliquez sur le bouton Mettre en forme la vue.

Vous pouvez spécifier la cellule, la bordure, l'arrière-plan ainsi que des options de mise en forme supplémentaires (largeur, hauteur, remplissage à droite, remplissage en haut, remplissage en bas).
 - Pour modifier la vue d'un sélecteur de colonne, cliquez sur le bouton Modifier la vue.
 - Pour supprimer la vue d'un sélecteur de colonne, cliquez sur le bouton Supprimer la vue.
- 8 Lorsque vous avez terminé les modifications, enregistrez le rapport.

Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de sélectionner un affichage spécifique à l'aide de l'affichage de sélecteur de vue

Utilisez une vue du Sélecteur de vue pour sélectionner une vue spécifique des résultats parmi les vues enregistrées. Une fois placé dans un rapport, le sélecteur de vue s'affiche comme liste déroulante pour que les utilisateurs sélectionnent la vue spécifique des résultats qu'ils recherchent.

Pour ajouter ou modifier un affichage de sélecteur de vue

- 1 Dans la page Créer une présentation d'Oracle CRM On Demand Answers, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ajouter une nouvelle vue du sélecteur de vue, cliquez sur Ajouter vue, puis sélectionnez Avancé et Sélecteur de vue.

- Pour modifier une vue existante du sélecteur de vue, cliquez sur le bouton Modifier la vue.

L'espace de travail présente la vue du sélecteur de vue.

- (Facultatif) Saisissez la légende du sélecteur de vue, puis indiquez l'emplacement de la légende par rapport au sélecteur de vue.
- Sélectionnez les options d'affichage à inclure dans le sélecteur de vue :
 - Sélectionnez des vues dans la zone Vues disponibles et déplacez-les dans la zone Vues incluses.
 - Dans la zone Vues incluses, cliquez sur le bouton Renommer pour renommer la vue sélectionnée.

REMARQUE : L'affichage Aucun affiche uniquement le sélecteur.
- Cochez la case Afficher les résultats pour afficher un aperçu du sélecteur de vue.
- Cliquez sur OK pour revenir à la page Mise en page - Affichage.
- Pour déplacer ou modifier dans la page la vue du sélecteur de vue (et d'autres vues si nécessaire), effectuez les opérations suivantes :
 - Pour déplacer la vue vers un autre emplacement de la page, vous pouvez la glisser-déposer dans son nouvel emplacement.
 - Pour mettre en forme la présentation de la vue du sélecteur de vue, cliquez sur le bouton Mettre en forme la vue.

Vous pouvez spécifier la cellule, la bordure, l'arrière-plan ainsi que des options de mise en forme supplémentaires (largeur, hauteur, indentation, marge intérieure droite, marge intérieure supérieure, marge intérieure inférieure).

 - Pour modifier la vue d'un sélecteur de vue, cliquez sur le bouton Modifier la vue.
 - Pour supprimer la vue du sélecteur de vue, cliquez sur le bouton Supprimer la vue.
- Lorsque vous avez terminé les modifications, enregistrez le rapport.

Affichage des résultats dans des graphes en entonnoir

Utilisez le graphe en entonnoir pour afficher les résultats sous la forme d'un graphe en 3 dimensions qui représente les valeurs cibles et réelles et les niveaux par couleur. En règle générale, les graphes en entonnoir sont utilisés pour représenter graphiquement des données relatives à des étapes d'un processus, p. ex. le CA potentiel pour chaque phase de vente.

Les graphes en entonnoir sont particulièrement bien adaptés pour comparer les résultats réels aux cibles lorsque la cible tend à se réduire ou à augmenter lors des différentes étapes, comme dans le cas d'un pipeline de vente. Cliquez sur l'une des zones en couleur pour explorer des informations plus détaillées.

Dans les graphes en entonnoir, les seuils indiquent un pourcentage de la valeur cible et les couleurs fournissent des informations visuelles pour chaque phase :

- Sont indiquées en rouge toutes les phases pour lesquelles la valeur réelle est inférieure au seuil minimum.
- Sont indiquées en jaune toutes les phases pour lesquelles la valeur réelle est inférieure au seuil maximum.

- Sont indiquées en vert toutes les phases pour lesquelles la valeur réelle est supérieure au seuil maximum.

Pour ajouter ou modifier un affichage de graphe en entonnoir

- 1 Dans la page Créer une présentation de Oracle CRM On Demand Answers, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour ajouter une nouvelle vue de graphe en entonnoir, cliquez sur Ajouter une vue, puis sélectionnez Avancé et Graphe.
- Pour modifier une vue existante d'un graphe, cliquez sur le bouton Modifier la vue.

L'espace de travail affiche les options et les paramètres de la vue du graphe.

- 2 Effectuez vos sélections pour les champs dans l'espace de travail.

Le tableau suivant décrit les champs.

Champ de l'espace de travail de l'affichage Graphe en entonnoir	Description
Titre du graphe	Indique le titre à afficher au-dessus du graphe.
Etape	Identifie la phase concernée dans la liste déroulante. Ces valeurs sont mentionnées sur l'axe horizontal.
Valeur réelle	Spécifie la valeur réelle pour la phase, une colonne sélectionnée dans la liste déroulante.
Valeur cible	Spécifie la valeur cible pour la phase, une colonne sélectionnée dans la liste déroulante.
Valeur cible, uniquement pour la phase finale	Indique si la valeur cible doit être mentionnée pour chaque phase ou uniquement pour la phase finale.
Facteur requis pour atteindre la cible	Identifie les facteurs requis pour atteindre les cibles.
Seuil minimum	Indique le seuil minimum. Les valeurs inférieures à ce pourcentage apparaîtront en rouge. Les valeurs situées entre ce pourcentage et le seuil maximum s'afficheront en jaune.
Seuil maximum	Indique le seuil maximum. Les valeurs supérieures à ce pourcentage apparaîtront en vert.
Taille	Indique la taille.
Imposer la forme standard et les largeurs de phase identiques	Indique si Oracle CRM On Demand Answers impose automatiquement une forme standard et des largeurs de phase identiques au niveau du graphe.
Interaction	Indique le niveau d'interaction autorisé dans le graphe. Vous avez le choix entre Aucune, Exploration et Naviguer.

- 3 Cochez la case Afficher les résultats pour afficher un aperçu de la vue du graphe en entonnoir.
- 4 Cliquez sur OK pour revenir à la page Mise en page - Affichage.
- 5 Pour déplacer ou modifier dans la page la vue du graphe en entonnoir (et d'autres vues si nécessaire), effectuez les opérations suivantes :
 - Pour déplacer la vue vers un autre emplacement de la page, vous pouvez la glisser-déposer dans son nouvel emplacement.
 - Pour mettre en forme la présentation de la vue du graphe en entonnoir, cliquez sur le bouton Mettre en forme la vue.

Vous pouvez spécifier la cellule, la bordure, l'arrière-plan ainsi que des options de mise en forme supplémentaires (largeur, hauteur, indentation, marge intérieure droite, marge intérieure supérieure, marge intérieure inférieure).
 - Pour modifier la vue d'un graphe en entonnoir, cliquez sur le bouton Modifier la vue du graphe.
 - Pour supprimer la vue du graphe en entonnoir, cliquez sur le bouton Supprimer la vue.
- 6 Lorsque vous avez terminé les modifications, enregistrez le rapport.

Ajout d'un texte narratif aux résultats

Utilisez l'affichage Narratif pour ajouter un ou plusieurs paragraphes de texte à afficher avec les rapports. Le texte narratif est très intéressant, car il permet de fournir des informations sur le contexte, des explications ou des descriptions détaillées. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes dans l'affichage Narratif :

- Saisir une phrase avec des espaces réservés pour chaque colonne présente dans les résultats.
- Spécifier le mode de séparation des lignes.
- Utilisez les boutons de mise en forme pour appliquer au texte l'attribut gras, italique ou souligné et insérer des sauts de ligne.
- Appliquer une mise en forme esthétique aux polices utilisées dans l'affichage Narratif ou importer la mise en forme de la police d'un affichage précédemment enregistré.

Exemple de scénario d'utilisation de l'affichage de texte narratif

Un utilisateur crée un rapport qui renvoie le nom d'une région dans la deuxième colonne d'un jeu de résultats. L'utilisateur souhaite que l'affichage de compte rendu apparaisse comme illustré dans l'exemple suivant, avec une introduction et une nouvelle ligne pour chaque région :

Ce rapport illustre vos ventes par région. Les régions sont les suivantes :

Région Est

Région Ouest

Le tableau suivant répertorie et décrit les entrées de l'affichage Narratif pour l'utilisateur :

Champ	Entrée	Explication
-------	--------	-------------

Champ	Entrée	Explication
Préfixe	[b] Ce rapport illustre vos ventes par région. Les régions sont les suivantes :[/b][br/>r][br/>	L'entrée fait précéder le compte rendu d'un texte. Le texte est mis en gras et suivi de deux sauts de ligne. L'utilisateur place le curseur dans la zone de texte Préfixe et clique sur le bouton d'attribut gras (B) pour insérer les balises de début et de fin de texte gras. L'utilisateur entre le texte suivant entre les balises : Ce rapport illustre vos ventes par région. Les régions sont les suivantes : L'utilisateur clique ensuite deux fois sur le bouton Saut de ligne.
Narratif	@2	L'entrée inclut les résultats de la deuxième colonne (nom de la région) dans le texte narratif. L'utilisateur place le curseur dans la zone de texte Narratif et entre les caractères @2.
Séparateur de ligne	[br]	L'entrée fait commencer chaque ligne du texte narratif à une nouvelle ligne. L'utilisateur place le curseur dans la zone de texte Séparateur de ligne et clique deux fois sur le bouton Saut de ligne.
Pied de page	[br][b] Fin du rapport Ventes par région[/b]	L'entrée ajoute du texte au narratif, de la même manière que le préfixe.

Caractères réservés dans l'affichage Narratif

Dans l'affichage Narratif, les caractères réservés sont les suivants :

@ @ (arobase, sauf si elle est utilisée comme un espace réservé de colonne dans la zone de texte de compte rendu)

[[(crochet ouvrant)

] (crochet fermant)

' (guillemet simple)

\ (barre oblique inversée)

REMARQUE : Si vous souhaitez insérer un caractère réservé, faites-le précéder d'une barre oblique inverse (\) afin de rétablir sa valeur d'origine. Par exemple, pour insérer une barre oblique inverse dans un texte de compte rendu, saisissez \.

Ajout ou modification d'affichages Narratif

La procédure suivante répertorie les étapes à suivre pour créer un affichage Narratif.

Vous pouvez utiliser les boutons de mise en forme dans les zones de texte Préfixe, Narratif et Pied de page pour appliquer au texte l'attribut gras, italique ou souligné.

REMARQUE : Pour inclure un saut de ligne, utilisez le bouton Saut de ligne. La touche Entrée n'insère pas plusieurs lignes de texte.

Pour ajouter ou modifier un affichage Narratif.

- 1 Dans la page Créer une présentation de Oracle CRM On Demand Answers, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ajouter une nouvelle vue de compte rendu, cliquez sur Ajouter une vue, puis sélectionnez Avancé et Compte rendu.
 - Pour modifier une vue existante d'un compte rendu, cliquez sur le bouton Modifier la vue.

L'espace de travail affiche les options et les paramètres de la vue de compte rendu.

- 2 Effectuez vos sélections pour les champs dans l'espace de travail.

Le tableau suivant décrit les champs.

Champ de l'espace de travail de l'affichage Narratif	Commentaires
Préfixe	Spécifie l'en-tête du compte rendu. Ce texte apparaît au début du compte rendu.
Narratif	Indique que le texte narratif apparaît pour chaque ligne contenue dans les résultats. Utilisez @n pour inclure dans le texte narratif les résultats de la colonne désignée. Par exemple, @1 insère les résultats de la première colonne dans le texte narratif et @3 ceux de la troisième colonne.
Séparateur de ligne	Spécifie une balise de séparateur de ligne. Pour utiliser un séparateur autre que celui par défaut, entrez le séparateur de ligne souhaité dans la zone de texte Séparateur de ligne.
Pied de page	Spécifie le pied de page du texte narratif. Ce texte apparaît à la fin de l'affichage narratif.

- 3 Pour appliquer une mise en forme esthétique à la police utilisée dans l'affichage Narratif, cliquez sur le bouton de mise en forme de l'affichage.
- 4 Pour importer la mise en forme de la police d'une vue précédemment enregistrée, cliquez sur le bouton Autre analyse puis sur l'option Importer la mise en forme et accédez à la vue enregistrée.
- 5 Cochez la case Afficher les résultats pour afficher un aperçu de la vue de compte rendu.
- 6 Cliquez sur OK pour revenir à la page Mise en page - Affichage.
- 7 Pour déplacer ou modifier dans la page la vue du compte rendu (et d'autres vues si nécessaire), effectuez les opérations suivantes :

- Pour déplacer la vue vers un autre emplacement de la page, vous pouvez la glisser-déposer dans son nouvel emplacement.
- Pour mettre en forme la présentation de la vue d'un compte rendu, cliquez sur le bouton Mettre en forme la vue.

Vous pouvez spécifier la cellule, la bordure, l'arrière-plan ainsi que des options de mise en forme supplémentaires (largeur, hauteur, indentation, marge intérieure droite, marge intérieure supérieure, marge intérieure inférieure).

- Pour modifier la vue d'un compte rendu, cliquez sur le bouton Modifier la vue.
- Pour supprimer la vue d'un compte rendu, cliquez sur le bouton Supprimer la vue.

8 Lorsque vous avez terminé les modifications, enregistrez le rapport.

Affichage des résultats dans des symboles défilants

Un message défilant affiche les résultats d'un rapport sous la forme de bannière (où les résultats défilent sur la page). Vous pouvez personnaliser la taille de la zone défilante, la vitesse et l'orientation du défilement des résultats ainsi que d'autres paramètres d'affichage.

REMARQUE : Si votre navigateur Web ne prend pas en charge le texte mobile, les résultats apparaissent sans défiler dans la page.

Pour ajouter ou modifier un affichage Téléscripneur

1 Dans la page Créer une présentation d'Oracle CRM On Demand Answers, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour ajouter une nouvelle vue de repère, cliquez sur Ajouter une vue, puis sélectionnez Avancé et Repère.
- Pour modifier une vue de repère existante, cliquez sur le bouton Modifier la vue.

L'espace de travail affiche les options et les paramètres de la vue du repère.

2 Pour générer des paramètres par défaut pour les champs les plus fréquemment utilisés, cliquez sur le bouton Définir les valeurs par défaut.

ATTENTION : Si vous cliquez sur le bouton Définir les valeurs par défaut après avoir saisi des valeurs dans les autres champs, ces valeurs sont effacées.

3 Pour effacer tous les champs, cliquez sur le bouton Effacer les champs.

REMARQUE : Après avoir effacé tous les champs, cliquez sur le bouton Définir les paramètres par défaut pour rétablir les paramètres par défaut des champs les plus fréquemment utilisés.

4 Effectuez vos sélections pour les champs dans l'espace de travail.

Le tableau suivant décrit les champs.

Champ de l'espace de travail de l'affichage Téléscripneur	Description
Comportement	<p>Indique comment les résultats défilent dans la bannière :</p> <p>Faire défiler. Les résultats sont d'abord cachés, défilent sur la page, puis disparaissent de la page avant de réapparaître.</p> <p>Diapositive. Les résultats sont d'abord cachés, défilent sur la page, puis s'arrêtent lorsqu'ils atteignent l'autre extrémité.</p> <p>Alternative. Les résultats avancent et reculent sans cesse dans la bannière.</p>
Sens	Spécifie le sens de défilement des résultats dans la bannière (gauche, droite, bas ou haut).
Largeur	<p>Spécifie la largeur de la bannière (en pixels ou en pourcentage de la largeur de page).</p> <p>Par exemple, une valeur de 200 correspond à une largeur de 200 pixels et une valeur de 25 %, à une largeur d'un quart de la page.</p>
Hauteur	<p>Spécifie la hauteur de la bannière (en pixels ou en pourcentage de la hauteur de page).</p> <p>Par exemple, une valeur de 200 correspond à une hauteur de 200 pixels et une valeur de 25 %, à une hauteur d'un quart de la page.</p>
Texte de début	<p>Spécifie le texte ou les graphiques facultatifs à afficher au début de chaque retraçage des résultats. Vous pouvez utiliser du code HTML pour mettre en forme le texte du code.</p> <p>Si vous intégrez une image, vérifiez que vous connaissez son emplacement. Si l'image est destinée à votre usage personnel, le chemin d'accès à l'emplacement pourrait être le suivant :</p> <p>c:\postedetravail\temp\rapport.gif</p> <p>Si l'image est utilisée dans un environnement partagé ou un site Web, elle doit être stockée sur un lecteur en réseau accessible à tous les utilisateurs. Pour une image partagée, spécifiez son nom UNC, par exemple :</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\rapport.gif</p>
Format de ligne	<p>Spécifie la syntaxe HTML à utiliser pour mettre en forme les lignes des résultats.</p> <p>Utilisez @n pour inclure les résultats d'une colonne désignée. Par exemple, @1 insère les résultats de la première colonne et @3 ceux de la troisième colonne.</p>

Champ de l'espace de travail de l'affichage Téléscripateur	Description
Séparateur de ligne	Spécifie le caractère qui sépare les lignes les unes des autres.
Séparateur de colonne	Spécifie le caractère qui sépare une colonne d'une autre. Ce paramètre est utilisé lorsque le champ Format de ligne est vide et permet d'afficher toutes les colonnes.
Texte de fin	<p>Spécifie le texte ou les graphiques optionnels à afficher à la fin de chaque retraçage des résultats. Vous pouvez utiliser du code HTML pour mettre en forme le texte du code.</p> <p>Si vous intégrez une image, vérifiez que vous connaissez son emplacement. Si l'image est destinée à votre usage personnel, le chemin d'accès à l'emplacement pourrait être le suivant :</p> <p>c:\postedetravail\temp\rapport.gif</p> <p>Si l'image est utilisée dans un environnement partagé ou un site Web, elle doit être stockée sur un lecteur en réseau accessible à tous les utilisateurs. Pour une image partagée, spécifiez son nom UNC, par exemple :</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\rapport.gif</p>

REMARQUE : Plusieurs de ces champs sont prérenseignés avec la syntaxe HTML qui définit la mise en forme initiale. Lorsque vous modifiez ce texte, veillez à ce que la syntaxe HTML d'origine soit toujours valide. Si vous supprimez la syntaxe HTML d'un de ses champs, vous devez la supprimer des autres également, sinon la bannière ne fonctionnera pas correctement.

5 Pour spécifier d'autres options, effectuez les opérations suivantes :

- a** Cliquez sur le bouton Avancé.

La fenêtre Options avancées de défilement apparaît.

- b** Effectuez vos sélections pour les options avancées, puis cliquez sur OK.

Le tableau suivant décrit les options avancées.

Options avancées dans l'espace de travail de l'affichage Téléscripateur	Description
Nb de boucles	<p>Spécifie le nombre de fois où les résultats défilent. Le nombre par défaut est infini.</p> <p>Vous devez indiquer un nombre entier.</p>
Nombre de défilements	Définit le nombre de pixels entre les régénérations successives des résultats. Plus les valeurs sont élevées, plus le défilement est rapide et saccadé.

Options avancées dans l'espace de travail de l'affichage Téléscripneur	Description
Délai de défilement	Spécifie le nombre de millisecondes entre les régénérations successives des résultats. Plus les valeurs sont élevées, plus le défilement est lent.
Couleur d'arrière-plan	Spécifie la couleur à utiliser en arrière-plan. Selon les paramètres pris en charge par votre navigateur, vous pouvez saisir un nom de couleur, tel que jaune ou bleu, ou utiliser le format hexadécimal à 6 chiffres, tel que #AFEEEE pour turquoise clair. (Vous pouvez omettre le caractère dièse du format hexadécimal.)
Autres attributs de texte défilant	Spécifie d'autres options de bannière que votre navigateur est susceptible de prendre en charge, tel que ALIGN="top middle bottom" pour aligner le repère en haut, au centre ou en bas du texte qui l'entoure. Vous pouvez également ajouter du code HTML pour personnaliser davantage l'apparence du repère.

- 6 Cochez la case Afficher les résultats pour afficher un aperçu de la vue du repère.
- 7 Cliquez sur OK pour revenir à la page Mise en page - Affichage.
- 8 Pour déplacer ou modifier la vue du repère de la page (et d'autres vues si nécessaire), effectuez les opérations suivantes :
 - Pour déplacer la vue vers un autre emplacement de la page, vous pouvez la glisser-déposer dans son nouvel emplacement.
 - Pour mettre en forme la présentation de la vue d'un repère, cliquez sur le bouton Mettre en forme la vue.
 Vous pouvez spécifier la cellule, la bordure, l'arrière-plan ainsi que des options de mise en forme supplémentaires (largeur, hauteur, indentation, marge intérieure droite, marge intérieure supérieure, marge intérieure inférieure).
 - Pour modifier la vue d'un repère, cliquez sur le bouton Modifier la vue.
 - Pour supprimer la vue d'un repère, cliquez sur le bouton Supprimer la vue.
- 9 Lorsque vous avez terminé les modifications, enregistrez le rapport.

Avertissement aux utilisateurs de la présence de valeurs Aucun résultat

Utilisez la vue Aucun résultat pour spécifier le texte explicatif qui apparaîtra si le rapport ne renvoie aucun résultat. Ce texte peut aider les utilisateurs à comprendre qu'il n'y avait pas de données.

Pour ajouter ou modifier un affichage Aucun résultat

- 1** Dans la page Créer une présentation de Oracle CRM On Demand Answers, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ajouter une nouvelle vue Aucun résultat, cliquez sur Ajouter une vue, puis sélectionnez Avancé et Aucun résultat.
 - Pour modifier une vue existante Aucun résultat, cliquez sur le bouton Modifier la vue.L'espace de travail présente l'affichage Aucun résultat.
- 2** Saisissez le texte explicatif dans les zones Titre et Texte.
- 3** Pour afficher un aperçu de l'affichage Aucun résultat, cochez la case Afficher les résultats.
- 4** Cliquez sur OK pour revenir à la page Mise en page - Affichage.
- 5** Pour déplacer ou modifier dans la page la vue Aucun résultat (et d'autres vues si nécessaire), effectuez les opérations suivantes :
 - Pour déplacer la vue vers un autre emplacement de la page, vous pouvez la glisser-déposer dans son nouvel emplacement.
 - Pour mettre en forme la présentation de la vue Aucun résultat, cliquez sur le bouton Mettre en forme la vue.

Vous pouvez spécifier la cellule, la bordure, l'arrière-plan ainsi que des options de mise en forme supplémentaires (largeur, hauteur, indentation, marge intérieure droite, marge intérieure supérieure, marge intérieure inférieure).
 - Pour modifier la vue Aucun résultat, cliquez sur le bouton Modifier la vue.
 - Pour supprimer la vue Aucun résultat, cliquez sur le bouton Supprimer la vue.
- 6** Lorsque vous avez terminé les modifications, enregistrez le rapport.

Etape 3 : Définition d'invites (facultatif)

Pour permettre aux utilisateurs d'Oracle CRM On Demand Answers de spécifier une valeur de filtre lors de l'exécution d'un rapport, définissez une invite d'exécution pour ce dernier. Celle-ci est utile car les rapports doivent être filtrés différemment selon les utilisateurs ou leurs dates d'exécution.

Contrairement à un filtre prédéfini, dans une invite d'exécution, le filtre est configuré au moment de la définition du rapport et ne peut pas être modifié sans réviser le rapport lui-même. Par exemple, si vous définissez une invite sur le type de compte d'un rapport, vos employés seront invités à sélectionner la valeur Type de compte à afficher lorsqu'ils exécutent le rapport. Si vous définissez le filtre prédéfini sur un type de compte spécifique, tel que Concurrent, le filtre est figé dans le code et ne peut pas être modifié par l'utilisateur lors de l'exécution.

Dans Oracle CRM On Demand Answers, vous pouvez créer des invites à partir de la page Définir les invites. Pour accéder à cette page, créez une analyse en suivant la procédure décrite dans la rubrique [Prise en main des réponses \(rapports personnalisés\)](#) (page 790) ou ouvrez une analyse existante dans Oracle CRM On Demand Answers.

Vous pouvez créer deux types d'invites :

■ Invite de filtre de colonne

Une invite de filtre de colonne fournit un filtrage général d'une colonne d'un rapport. Une telle invite peut présenter tous les choix ou des choix restreints pour une colonne. Par exemple, si un rapport contient un filtre Région=Est, une restriction des choix pour la colonne Ville limitera les sélections aux villes situées à l'Est. Ce qui évite de sélectionner des filtres qui s'excluent mutuellement et pourraient ne produire aucun résultat.

■ Invite image

Une invite image génère une image sur laquelle les utilisateurs cliquent pour sélectionner des critères pour un rapport. Par exemple, dans une organisation commerciale, les utilisateurs peuvent cliquer sur leurs territoires dans l'image d'une carte pour voir les données commerciales ou cliquer sur une image de produit pour voir les données commerciales de ce produit. Les utilisateurs qui connaissent la balise HTML <map> peuvent créer une définition d'image interactive.

REMARQUE : Vous pouvez définir des images d'invite dans les pages Définir des critères, Créer une présentation, Définir des invites et Révision d'Oracle CRM On Demand Answers. Les invites apparaissent quand vous affichez un aperçu de l'analyse et quand les utilisateurs exécutent l'analyse.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Ajout d'invites de filtre de colonne](#) (page 1015)
- [Ajout d'invites image](#) (page 1017)

Ajout d'invites de filtre de colonne

Une invite de filtre de colonne permet aux utilisateurs de sélectionner des valeurs pour filtrer une colonne dans un rapport. Vous pouvez définir la plage de valeurs possibles ainsi que la manière dont l'utilisateur sélectionne les valeurs de filtre pour le rapport.

Vous pouvez définir des invites de filtre de colonne dans la page Définir les invites d'Oracle CRM On Demand Answers. Les différentes invites de filtre de colonne créées pour un rapport sont présentées une par une à l'utilisateur, dans l'ordre dans lequel elles sont répertoriées, du haut vers le bas.

Pour ajouter ou modifier une invite de filtre de colonne

- 1 Dans la page Définir les invites d'Oracle CRM On Demand Answers, cliquez sur Créer une invite et sélectionnez Invite de filtre de colonne.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de l'invite, entrez la légende de l'invite de filtre de colonne dans la zone Légende.
La légende s'affiche lorsqu'un utilisateur exécute le rapport.
- 3 Entrez une description dans la zone correspondante (facultatif).

- 4 Dans la liste déroulante Filtrer sur la colonne, sélectionnez la colonne à utiliser comme critère de filtre dans le rapport, puis dans la liste déroulante Opérateur, sélectionnez l'opérateur à utiliser.

Pour que l'utilisateur choisisse lui-même l'opérateur, sélectionnez * Invite utilisateur.

- 5 Indiquez comment l'utilisateur doit sélectionner des valeurs en cliquant sur l'option appropriée.

Les utilisateurs peuvent sélectionner des valeurs dans une liste déroulante ou parcourir des choix et les saisir dans une zone de texte.

REMARQUE : Un maximum de 1000 valeurs est permis en cas de sélection à partir d'une liste déroulante.

- 6 Pour permettre à l'utilisateur de sélectionner une seule valeur pour l'invite de filtre de colonne, cochez la case Une seule valeur.

- 7 Sous la section Quelles valeurs l'utilisateur peut-il visualiser ?, sélectionnez l'une des options suivantes :

- Pour n'afficher aucune valeur, cliquez sur Aucune.

L'utilisateur devra saisir la valeur.

- Pour afficher toutes les valeurs possibles, cliquez sur Toutes les valeurs.

- Pour afficher un sous-ensemble de valeurs, cliquez sur Filtrer les valeurs limitées ou Résultats SQL.

Filtrer les valeurs limitées. Le fait de limiter les valeurs est très utile dans le cas de colonnes multiples ou lorsque les résultats contiennent déjà un filtre. L'utilisateur ne peut pas choisir de valeurs qui résulteraient en aucune donnée. Prenons par exemple un rapport comportant une colonne Pays et une colonne Ville, et pour lequel le filtre Pays=France est déjà défini. En sélectionnant des valeurs limitées pour le filtre de la colonne Ville, les choix sont restreints aux villes de France uniquement, ce qui empêche les choix de filtres mutuellement exclusifs, comme Pays=Italie et Ville=Paris. Limiter les valeurs peut réclamer plus de temps pour le traitement de l'invite par rapport aux deux autres options.

Résultats SQL. Pour limiter les valeurs aux résultats d'une instruction SQL, cliquez sur l'option Résultats SQL et entrez l'instruction SQL dans la zone de texte. Lorsque vous utilisez une invite de type Résultats SQL, les conditions suivantes s'appliquent :

- Vous ne pouvez pas combiner plusieurs invites de type Résultats SQL. Par exemple, si vous avez deux invites de type Résultats SQL, les valeurs filtrées de la première invite n'affecteront pas l'autre invite.
- Si la première invite est de type Résultats SQL et la deuxième invite est une invite normale, le résultat de la deuxième invite est limité aux résultats de la première invite si, pour la deuxième invite, l'option Filtrer les valeurs limitées est sélectionnée. Si la première invite est une invite normale et la deuxième invite est de type Résultats SQL, les deux invites ne peuvent pas être combinées.
- Les invites qui ne sont pas de type Résultats SQL peuvent toujours être combinées, quel que soit l'ordre des invites.
- Le nombre maximum de valeurs disponibles pour la liste déroulante d'une invite est de 1 000. Si le résultat SQL retourne plus de 1 000 enregistrements, seuls les 1 000 premiers enregistrements sont affichés.

- 8 Effectuez des sélections dans la zone Autres options :

- Pour permettre à l'utilisateur de limiter les choix de filtres, cochez la case Autoriser l'utilisateur à limiter les choix. Lorsque cette case est cochée, les utilisateurs se voient proposer une liste de sélection dans laquelle ils peuvent utiliser des conditions (ex. : commence par, finit par et contient) pour limiter les choix.

Grâce aux choix restreints, l'utilisateur peut identifier plus facilement les valeurs à utiliser comme filtre. Par exemple, si un filtre contient tous les villes de France, un utilisateur peut limiter les choix du filtre aux villes qui commencent par P.

- Pour permettre à l'utilisateur d'ignorer ce filtre de colonne, cochez la case Autoriser l'utilisateur à ignorer l'invite.

Lorsque cette case est cochée, l'option Ignorer l'invite s'affiche. L'utilisateur peut alors cliquer sur cette option s'il ne souhaite pas effectuer de sélection pour ce filtre.

- 9 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur OK.

L'invite de filtre de colonne s'affiche sur la page Définir les invites.

- 10 Pour voir l'invite de filtre de colonne, cliquez sur le bouton Afficher un aperçu de l'analyse.

Pour modifier les propriétés d'une invite de filtre de colonne

- 1 Cliquez sur le bouton Propriétés de l'invite.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de l'invite, apportez vos modifications, puis cliquez sur OK.

Pour déplacer une invite de filtre de colonne vers le haut ou le bas dans l'ordre d'exécution

- Cliquez sur les flèches directionnelles jusqu'à ce que les invites soient dans l'ordre souhaité.

Les flèches directionnelles ne s'affichent que lorsqu'il y a plus d'une invite pour l'analyse.

Pour supprimer une invite de filtre de colonne

- Cliquez sur le bouton Supprimer de l'invite.

Ajout d'invites image

Une invite image génère une image sur laquelle les utilisateurs cliquent pour sélectionner des critères pour un rapport. Par exemple, sur une image représentant des produits, les utilisateurs peuvent cliquer sur un produit. Le produit sélectionné est alors utilisé pour filtrer le rapport sous-jacent. Pour créer une invite image, vous devez savoir utiliser la balise HTML <map> pour créer une définition d'image interactive.

Vous pouvez définir des invites images dans la page Définir des invites de Oracle CRM On Demand Answers. Les diverses invites images que vous avez créées pour un rapport sont exécutées selon l'ordre dans lequel elles sont répertoriées, en l'occurrence du haut vers le bas.

Pour ajouter ou modifier une invite image

- 1 Dans la page Définir les invites de Oracle CRM On Demand Answers, cliquez sur Créer une invite et sélectionnez Invite image.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés d'invite de l'image interactive, entrez la légende de l'invite image dans la zone Légende.

La légende apparaît quand un utilisateur exécute le rapport. Vous pouvez inclure des balises HTML dans la légende, comme ``, `<center>`, `` et `<table>`.

- 3 Entrez une description dans la zone correspondante (facultatif).
- 4 Entrez l'emplacement et le nom de l'image dans la zone URL d'image.

Si vous êtes le seul à utiliser l'invite image, vous pouvez spécifier un emplacement auquel vous êtes le seul à avoir accès, ex. : `c:\postedetravail\temp\map.gif`. Pour une invite image qui sera disponible pour d'autres utilisateurs, spécifiez le nom UNC (Universal Naming Convention) (ex. : `\\server\share\map.gif`) ou un site Web accessible à tous vos utilisateurs (ex. : `http://masociété.com/imagemap.gif`).

- 5 Entrez les balises HTML `<map>` et les données appropriées dans la zone HTML.

Vous devez indiquer une instruction HTML `<map>` avec des éléments `<area>`. Chaque élément `<area>` doit spécifier les attributs "shape=" et "coords=". Le cas échéant, l'attribut "alt=" sera mis en correspondance avec le titre Area. Par exemple :

```
<map>
  <area alt="En haut à gauche" shape="rect" coords="0,0,50,50">
  <area alt="En haut à droite" shape="rect" coords="50,0,100,50">
  <area alt="En bas" shape="rect" coords="0,50,100,100">
</map>
```

- 6 Pour extraire du code HTML les informations de l'image interactive, cliquez sur le lien Extraire la correspondance des images de HTML.

La fenêtre Propriétés d'invite de l'image interactive s'agrandit pour afficher les titres, formes et coordonnées de la zone saisis dans le champ HTML.

- Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier les valeurs dans le titre de la zone. Ce texte apparaît lorsqu'un utilisateur déplace le pointeur sur la zone d'image.
- Pour chaque zone, dans le champ Colonne, saisissez le nom de la colonne à afficher lorsque l'utilisateur clique dessus ainsi que la valeur à utiliser.

REMARQUE : Le nom de la colonne doit être complet, au format *Tableau.Nom de colonne*.

- Entourez de guillemets doubles tous les noms de colonne contenant des espaces. Par exemple :
 - Compte."Pays du compte"
 - "Unités expédiées"

- 7 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur OK.

L'invite image s'affiche sur la page Définir les invites.

- 8 Pour voir l'invite image, cliquez sur le bouton Afficher un aperçu de l'analyse.

Lorsque vous cliquez sur une zone de l'image, le filtre sous-jacent créé pour cette zone s'affiche. Cliquez sur le lien Rafraîchir pour voir les résultats. Vous pouvez modifier les critères de filtre, puis cliquez de nouveau sur le lien Rafraîchir pour répercuter les modifications sur les résultats.

Pour modifier les propriétés d'une invite image

- 1 Cliquez sur le bouton Propriétés de l'invite.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés d'invite de l'image interactive, apportez vos modifications, puis cliquez sur OK.

REMARQUE : Dans Oracle CRM On Demand Answers, vous ne pouvez pas voir les invites dans les pages Définir des critères, Créer une présentation, Définir les invites et Réviser. Les invites apparaissent quand vous affichez un aperçu de l'analyse et quand les utilisateurs exécutent l'analyse.

Etape 4 : Consultation de rapports

Lorsque vous avez terminé la création ou la modification d'un rapport, vous pouvez consulter celui-ci dans la page Révision de l'application Oracle CRM On Demand Answers.

Pour vérifier un rapport

- Dans Oracle CRM On Demand Answers, cliquez sur Etape 4 Vérifier.

Une fois que vous avez vérifié les critères, la présentation et les autres éléments de votre rapport, vous pouvez visualiser la version finale de celui-ci dans une autre fenêtre, en cliquant sur Afficher un aperçu de l'analyse.

REMARQUE : Pour afficher les invites définies dans le rapport, vous devez obligatoirement cliquer sur Afficher un aperçu de l'analyse.

La page Révision vous permet également d'imprimer ou de télécharger le rapport.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Publication de rapports personnalisés](#) (page 1020)
- [Finalisation de votre analyse](#) (page 1020)

Publication de rapports personnalisés

Avant de permettre à tous les employés d'accéder à un rapport, vérifiez son contenu et son format en exécutant un test et en obtenant l'approbation de la personne qui a demandé le rapport. Le réviseur doit vérifier les points suivants :

- Le rapport inclut toutes les colonnes requises.
- Les colonnes sont correctement triées.
- Les filtres limitent correctement les données.
- Les graphes présentent les données d'une manière utile.

Vous pouvez publier les rapports que vous avez créés pour que tous les employés de votre société puissent les utiliser. Ces rapports s'affichent dans la section Analyses personnalisées partagées de la page Rapports - Page d'accueil.

Pour publier votre rapport

- 1 Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet Rapports.
- 2 Dans la section Analyses et rapports personnalisables de la page Rapports - Page d'accueil, cliquez sur Gérer les analyses pour ouvrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Dans Oracle CRM On Demand Answers, ouvrez le rapport.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.
- 5 Sélectionnez le dossier dans lequel vous voulez enregistrer le rapport.
- 6 Cliquez sur OK pour enregistrer le rapport.

Lorsque vous rendez un rapport public, celui-ci est accessible à tous les employés de votre société ayant accès au dossier dans lequel vous l'avez enregistré. Votre rapport privé continue d'être enregistré dans Mes dossiers afin que vous puissiez l'exécuter ou le vérifier en vue d'une analyse dynamique ultérieure.

Finalisation de votre analyse

Lorsque vous avez terminé la définition des critères, de la présentation et des invites facultatives pour votre analyse dans Oracle CRM On Demand Answers, vous devez l'enregistrer.

Pour finaliser votre analyse et l'enregistrer

- 1 Dans la page Définir des critères, Créer une présentation, Définir les invites ou Révision de l'application Oracle CRM On Demand Answers, cliquez sur le bouton Terminer.
- 2 Sélectionnez le dossier dans lequel vous voulez enregistrer le rapport.

CONSEIL : Enregistrez le rapport en tant que rapport privé d'abord en utilisant Mes dossiers. Après avoir vérifié la configuration du rapport, vous pouvez l'enregistrer dans le dossier public nommé Dossiers partagés si vous souhaitez que d'autres utilisateurs puissent y accéder, puis le supprimer de Mes dossiers. Les rapports enregistrés dans Dossiers partagés sont accessibles à partir du lien Analyses personnalisées partagées situé dans la section Rapports et analyses personnalisés sur la page d'accueil des Rapports. Ils apparaissent également sur les postes des employés qui ont accès au dossier qui les contient.

3 Entrez un nom pour votre rapport.

CONSEIL : Utilisez une règle d'affectation de noms cohérente reconnaissable par tous les utilisateurs. Evitez d'utiliser des espaces et des symboles, comme des apostrophes, lorsque vous nommez vos rapports.

4 Entrez une brève description du rapport, avec un maximum de 2 000 caractères. Les informations que vous entrez dans les champs de nom et de description apparaissent telles quelles dans la page d'accueil Rapports des employés.

CONSEIL : Dans la description, indiquez aux utilisateurs si le rapport contient des données historiques ou en temps réel.

5 Cliquez sur OK.

Le rapport est enregistré, la fenêtre de création et de visualisation d'analyses est fermée et la page Prise en main des réponses est affichée. Votre rapport personnalisé est stocké dans le dossier spécifié. Vous pouvez y accéder ultérieurement dans Oracle CRM On Demand Answers en cliquant sur le bouton Ouvrir une analyse.

Utilisation des fonctions dans une analyse

Les fonctions SQL effectuent divers calculs sur les valeurs de colonne. Cette section décrit la syntaxe des fonctions prises en charge par Oracle CRM On Demand Answers. Elle explique également comment exprimer des littéraux. Les fonctions sont de différents types : agrégation, chaîne, mathématique, calendrier, date/heure, conversion et système.

Vous pouvez utiliser des fonctions partout où ces formules ou expressions SQL sont autorisées dans Oracle CRM On Demand Answers. Par exemple :

- **Formules de colonne.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Définition des formules de colonne](#) (voir "[Définition des formules de colonne](#)" page 955).
- **Formules de filtre.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajout de filtres à des colonnes](#) (page 934).
- **Combinaisons.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajout de filtres à des colonnes](#) (page 934).

Noms de formule

Lorsque vous faites référence à une colonne dans une fonction, vous devez utiliser son nom de formule interne. Toutes les colonnes possèdent deux noms :

- Le *nom d'affichage* de la colonne représente le nom qui s'affiche dans la section Domaine actif figurant à gauche de la page, sous un nom de dossier spécifique. Ce nom est utilisé comme étiquette par défaut pour les en-têtes de colonne. Il change en fonction du paramètre de langue défini pour l'utilisateur, ainsi qu'en fonction des éventuels changements de nom de champ effectués par l'administrateur Oracle CRM On Demand de votre société.
- Le *nom de formule* est un nom interne fixe donné à chaque colonne. Ces noms sont toujours en anglais. Les noms de formule contiennent deux parties séparées par un point. La première partie correspond au nom du dossier, la deuxième à la colonne. Si le nom du dossier ou de la colonne comporte des espaces, alors la partie correspondante doit être mise entre des guillemets doubles. La partie nom du dossier du nom de formule est souvent identique au nom du dossier affiché, mais ce n'est pas toujours le cas.

Le tableau suivant propose des exemples de noms de formule qui correspondent à des noms complets et de dossier spécifiques pour une colonne.

Nom du dossier	Nom complet	Nom de formule
Compte	N° de tél. principal	Account."Phone Number"
Compte	CA annuels	Account."Annual Revenue"
Date de création	Trimestre/Année fiscale	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Utilisateur titulaire	ID utilisateur	Employee."Employee ID"

Recherche du nom de formule

Pour déterminer le nom de formule d'une colonne, commencez par ajouter la colonne à un rapport. Cliquez sur Modifier la formule [fx], puis sur l'onglet Formule de colonne dans la boîte de dialogue qui s'affiche. Le nom de formule de cette colonne figure dans la zone de texte Formule de colonne.

CONSEIL : Lorsque le curseur se trouve dans la boîte de dialogue Formule de colonne, le fait de cliquer sur une colonne dans la barre d'actions insère le nom de formule de la colonne directement dans la zone de texte à l'emplacement du curseur (mais la colonne n'est pas ajoutée à la liste des colonnes pour le rapport). Ce raccourci fonctionne uniquement avec la boîte de dialogue Formule de colonne, pas avec les autres boîtes de dialogue permettant la saisie d'expressions SQL.

Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Expression de littéraux](#) (page 1023)
- [Fonctions d'agrégation](#) (page 1024)
- [Fonctions de chaîne](#) (page 1034)
- [Fonctions mathématiques](#) (page 1042)
- [Fonctions calendaires de date et d'heure](#) (page 1049)
- [Fonctions de conversion](#) (page 1057)
- [Fonctions système](#) (page 1059)

Expression de littéraux

Un littéral est une valeur non nulle qui correspond à un type de données spécifique. En général, il s'agit de valeurs constantes ; c'est-à-dire de valeurs prises littéralement, *telles quelles*, sans y apporter le moindre changement. Une valeur littérale doit se conformer au type de données qu'elle représente.

Cette section décrit comment exprimer chaque type de littéral dans Oracle CRM On Demand Answers.

Littéraux de caractère

Un littéral de caractère contient des caractères tels que des lettres, nombres et symboles. Pour exprimer un littéral de caractère, entourez la chaîne de caractères de guillemets simples ('). La longueur du littéral dépend du nombre de caractères compris entre ces guillemets.

Littéraux DateHeure

La norme SQL 92 définit trois types de littéraux DateHeure saisis , dans les formats suivants :

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

Ces formats sont fixes. Pour exprimer un littéral dateheure saisi, utilisez les mots clés DATE, TIME ou TIMESTAMP suivis d'une chaîne dateheure entourée de guillemets simples. Deux chiffres sont requis pour tous les composants, à l'exception de l'année, même si la valeur ne compte qu'un seul chiffre.

Exemple :

CASE

WHEN Opportunity."Date de clôture" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Début 2006'

FIN

Littéraux numériques

Un littéral numérique correspond à une valeur de type données numériques. Pour exprimer un littéral numérique, il suffit d'inclure le nombre.

N'entourez pas les littéraux numériques de guillemets simples, car vous exprimeriez alors un littéral de caractère.

Vous pouvez faire précéder un nombre d'un signe plus (+) ou moins (-) pour indiquer un nombre respectivement positif ou négatif. Les nombres peuvent contenir une virgule et des décimales.

Pour exprimer des nombres à virgule flottante comme constantes de littéral, saisissez un nombre suivi de la lettre *E* (en majuscule ou minuscule) et du signe plus (+) ou moins (-) pour indiquer un exposant positif ou négatif. Les espaces ne sont pas autorisés entre l'entier, la lettre *E* et le signe de l'exposant.

Exemples :

2.98

-326

12,5E6

Fonctions d'agrégation

Les fonctions d'agrégat traitent plusieurs valeurs pour obtenir des résultats de synthèse. Vous ne pouvez pas utiliser des fonctionnalités d'agrégat pour constituer une agrégation imbriquée dans des expressions dans les colonnes pour lesquelles Oracle CRM On Demand Answers a prédéfini une règle d'agrégation par défaut.

Avg

Calcule la valeur moyenne (médiane) d'une expression dans un jeu de résultats. Doit prendre une expression numérique comme argument.

Syntaxe :

AVG (n_expression)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

AvgDistinct

Calcule la valeur moyenne (médiane) de toutes les valeurs distinctes d'une expression. Doit prendre une expression numérique comme argument.

Syntaxe :

AVG (DISTINCT n_expression)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

BottomN

Classe les n valeurs inférieures de l'argument d'expression de 1 à n, où 1 correspond à la valeur numérique la plus basse. La fonction BOTTOMN opère sur les valeurs renvoyées dans le jeu de résultats.

Syntaxe :

BOTTOMN (n_expression, n)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

n N'importe quel entier positif. Correspond au nombre inférieur des classements affichés dans le jeu de résultats, où 1 est le rang le plus bas.

REMARQUE : Une requête ne peut contenir qu'une seule expression **BOTTOMN**.

Nombre

Calcule le nombre de lignes comportant une valeur non nulle pour l'expression. L'expression est en principe un nom de colonne, auquel cas le nombre de lignes comportant des valeurs non nulles est renvoyé pour cette colonne.

Syntaxe :

`COUNT (expression)`

où :

expression N'importe quelle expression.

CountDistinct

Ajoute un traitement de distinction à la fonction COUNT.

Syntaxe :

`COUNT (DISTINCT expression)`

où :

expression N'importe quelle expression.

Count (*) (CountStar)

Compte le nombre de lignes.

Syntaxe :

`COUNT(*)`

Par exemple, si une table intitulée Faits contient 200 000 000 lignes, la requête suivante renverra les résultats suivants :

```
SELECT COUNT(*) FROM Faits
```

COUNT(*)

200000000

Mavg

Calcule la moyenne mobile (médiane) pour les n dernières lignes de données, y compris la ligne active.

La moyenne de la première ligne est égale à l'expression numérique de la première ligne, la moyenne de la deuxième ligne est calculée à partir de la moyenne des deux premières lignes de données, la moyenne de la troisième ligne est calculée à partir de la moyenne des trois premières lignes de données, etc. Lorsque la nième ligne est atteinte, la moyenne est calculée en fonction des n dernières lignes de données.

Syntaxe :

MAVG (numExpr, entier)

où :

numExpr N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

entier N'importe quel entier positif. Représente la moyenne des n dernières lignes de données.

MAX

Calcule la valeur maximale (la plus grande valeur numérique) des lignes qui satisfont à l'argument de l'expression numérique.

Syntaxe :

MAX (expression)

où :

expression N'importe quelle expression.

Median

Calcule la valeur médiane des lignes qui satisfont à l'argument de l'expression numérique. Si la table compte un nombre de lignes impair, la médiane correspond au milieu des deux lignes centrales. Cette fonction renvoie toujours un doublon.

Syntaxe :

MEDIAN (n_expression)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

MIN

Calcule la valeur minimale (la plus petite valeur numérique) des lignes qui satisfont à l'argument de l'expression numérique.

Syntaxe :

MIN (*expression*)

où :

expression N'importe quelle expression.

NTile

La fonction NTILE détermine le classement d'une valeur en termes de plage définie par l'utilisateur. Elle renvoie des nombres entiers qui correspondent à n'importe quelle plage de classements. En d'autres termes, les données triées qui en résultent sont scindées en plusieurs mosaïques qui contiennent chacune un nombre à peu près identique de valeurs.

Syntaxe :

NTILE (*n_expression*, *n*)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

n Un nombre entier positif non nul qui correspond au nombre de mosaïques.

Si l'argument *n_expression* n'est pas NULL, la fonction renvoie un nombre entier qui correspond à un classement dans la plage renvoyée.

NTile où *n*=100 renvoie ce que l'on appelle généralement le *centile* (avec des valeurs allant de 1 à 100, où 100 correspond à la valeur maximale du tri). Cette valeur est différente des résultats de la fonction de centile du Oracle BI Server, qui correspond à ce que l'on appelle *classement en pourcentage* dans la norme SQL 92 et renvoie des valeurs allant de 0 à 1.

Percentile

Calcule un classement en pourcentage pour chaque valeur qui satisfait à l'argument de l'expression numérique. Les plages de classement en pourcentage vont de 0 (1er centile) à 1 (100e centile) inclus.

La fonction PERCENTILE calcule le centile en fonction sur les valeurs renvoyées dans le jeu de résultats.

Syntaxe :

PERCENTILE (n_expression)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Rank

Calcule le classement pour chaque valeur qui satisfait à l'argument de l'expression numérique. Le nombre le plus élevé se voit attribuer le rang 1. Chaque rang successif est affecté au nombre entier consécutif suivant (2, 3, 4...). Si certaines valeurs sont identiques, elles reçoivent le même classement (par ex. : 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

La fonction RANK calcule le classement en fonction des valeurs figurant dans le jeu de résultats de la requête.

Syntaxe :

RANK (n_expression)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

StdDev

La fonction STDDEV renvoie l'écart type pour un jeu de valeurs. Le type renvoyé est toujours un doublon.

Syntaxe :

STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

- Si ALL est spécifié, l'écart type est calculé pour toutes les données du jeu.
- Si DISTINCT est spécifié, tous les doublons sont ignorés dans le calcul.
- Si rien n'est spécifié (requête par défaut), toutes les données sont prises en compte.

Deux autres fonctions sont liées à STDDEV :

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV et STDDEV_SAMP sont synonymes.

StdDev_Pop

Renvoie l'écart type d'un jeu de valeurs à l'aide de la formule informatique de la variance de population et de l'écart type.

Syntaxe :

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

où :

numExpr N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

- Si ALL est spécifié, l'écart type est calculé pour toutes les données du jeu.
- Si DISTINCT est spécifié, tous les doublons sont ignorés dans le calcul.

Somme

Calcule la somme obtenue par l'addition de toutes les valeurs qui satisfont à l'argument de l'expression numérique.

Syntaxe :

```
SUM (n_expression)
```

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

SumDistinct

Calcule la somme obtenue par l'addition de toutes les valeurs distinctes qui satisfont à l'argument de l'expression numérique.

Syntaxe :

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

TopN

Classe les n valeurs supérieures de l'argument d'expression de 1 à n, où 1 correspond à la valeur numérique la plus élevée.

La fonction TOPN opère sur les valeurs renvoyées dans le jeu de résultats.

Syntaxe :

TOPN (n_expression, n)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

n N'importe quel entier positif. Correspond au nombre supérieur des classements affichés dans le jeu de résultats, où 1 est le rang le plus élevé.

Une requête ne peut contenir qu'une seule expression TOPN.

Exécution des fonctions d'agrégation

Les fonctions d'agrégat cumulé ressemblent aux agrégats fonctionnels car elles prennent un jeu d'enregistrements comme entrée mais au lieu d'afficher l'agrégat simple pour tout le jeu d'enregistrements, elle fournit l'agrégat basé sur les enregistrements qu'elle a rencontrés jusqu'à présent.

Cette section décrit les fonctions d'agrégat cumulé prises en charge par le Oracle BI Server.

MAVG

Calcule la moyenne mobile (médiane) pour les n dernières lignes de données dans le jeu de résultats, y compris la ligne active.

Syntaxe :

MAVG (n_expression, n)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

n N'importe quel entier positif. Représente la moyenne des n dernières lignes de données.

La moyenne de la première ligne est égale à l'expression numérique de cette même ligne. La moyenne de la deuxième ligne est calculée en faisant la moyenne des deux premières lignes de données. La moyenne de la troisième ligne est calculée en faisant la moyenne des trois premières lignes de données et en continuant ainsi jusqu'à la ligne n, ce qui permet de calculer la moyenne des n dernières lignes de données.

MSUM

Cette fonction calcule la somme mobile pour les *n* dernières lignes de données, y compris la ligne active.

La somme de la première ligne est égale à l'expression numérique de cette même ligne. La somme de la deuxième ligne est calculée en faisant la somme des deux premières lignes de données. La somme de la troisième ligne est calculée en faisant la somme des trois premières lignes de données, etc. Lorsque la *nième* ligne est atteinte, la somme est calculée en fonction des }-->*n*{--> dernières lignes de données.

Syntaxe :

```
MSUM (n_expression, n)
```

Où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

n N'importe quel entier positif. Représente la somme des *n* dernières lignes de données.

Exemple :

L'exemple suivant illustre un état qui utilise la fonction MSUM.

MOIS	REVENUE	3_MO_SUM
JAN	100.00	100.00
FEV	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
AVRIL	100.00	400.00
MAI	300.00	500.00
JUIN	400.00	800.00
JUIL	500.00	1200.00
AOÛT	500.00	1400.00
SEPT	500.00	1500.00
OCT	300.00	1300.00
NOV	200.00	1000.00
DEC	100.00	600.00

RSUM

Cette fonction calcule la somme cumulée en fonction des enregistrements rencontrés jusqu'à présent. La somme de la première ligne est égale à l'expression numérique de la première ligne. La somme de la deuxième ligne est calculée en prenant la somme des deux premières lignes de données. La somme de la troisième ligne est calculée en prenant la somme des trois premières lignes de données, etc.

Syntaxe :

RSUM (*n_expression*)

Où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Exemple :

L'exemple suivant illustre un état qui utilise la fonction RSUM.

MOIS	REVENU	RUNNING_SUM
JAN	100.00	100.00
FEV	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
AVRIL	100.00	500.00
MAI	300.00	800.00
JUIN	400.00	1200.00
JUIL	500.00	1700.00
AOÛT	500.00	2200.00
SEPT	500.00	2700.00
OCT	300.00	3000.00
NOV	200.00	3200.00
DEC	100.00	3300.00

RCOUNT

Cette fonction repose sur un jeu d'enregistrements en entrée et compte le nombre d'enregistrements rencontrés jusqu'à présent. Sa valeur est réinitialisée pour chaque groupe de la requête. Si un ordre de tri est appliqué à une colonne, cette fonction n'est pas incrémentée lors de l'adjonction de valeurs identiques à la colonne triée. Pour éviter ce problème, il faut qu'aucun ordre de tri ne soit appliqué à aucune colonne du rapport ou qu'un ordre de tri soit appliqué à toutes les colonnes du rapport.

Syntaxe :

RCOUNT (*Expr*)

Où :

Expr Expression de n'importe quel type de données.

Exemple :

L'exemple suivant illustre un état qui utilise la fonction RCOUNT.

MOIS	PROFIT	RCOUNT
MAI	300.00	2
JUIN	400.00	3
JUIL	500.00	4
AOÛT	500.00	5
SEPT	500.00	6
OCT	300.00	7

RMAX

Cette fonction prend un jeu d'enregistrements comme entrée et affiche la valeur maximale en fonction du nombre d'enregistrements rencontrés jusqu'à présent. Le type de données spécifié doit pouvoir faire l'objet d'un tri.

Syntaxe :

RMAX (expression)

Où :

expression Expression de n'importe quel type de données. Le type de données spécifié doit être associé à un ordre de tri.

Exemple :

L'exemple suivant illustre un état qui utilise la fonction RMAX.

MOIS	PROFIT	RMAX
JAN	100.00	100.00
FEV	200.00	200.00
MAR	100.00	200.00
AVRIL	100.00	200.00
MAI	300.00	300.00
JUIN	400.00	400.00
JUIL	500.00	500.00
AOÛT	500.00	500.00
SEPT	500.00	500.00
OCT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00
DEC	100.00	500.00

RMIN

Cette fonction prend un jeu d'enregistrements comme entrée et affiche la valeur minimale en fonction du nombre d'enregistrements rencontrés jusqu'à présent. Le type de données spécifié doit pouvoir faire l'objet d'un tri.

Syntaxe :

RMIN (expression)

Où :

expression Expression de n'importe quel type de données. Le type de données spécifié doit être associé à un ordre de tri.

Exemple :

L'exemple suivant illustre un état qui utilise la fonction RMIN.

MOIS	PROFIT	RMIN
JAN	400.00	400.00
FEV	200.00	200.00
MAR	100.00	100.00
AVRIL	100.00	100.00
MAI	300.00	100.00
JUIN	400.00	100.00
JUIL	500.00	100.00
AOÛT	500.00	100.00
SEPT	500.00	100.00
OCT	300.00	100.00
NOV	200.00	100.00
DEC	100.00	100.00

Fonctions de chaîne

Les fonctions de chaîne effectuent diverses manipulations sur les caractères et agissent sur les chaînes de caractères.

ASCII

Convertit une chaîne de caractères vers son code ASCII correspondant, entre 0 et 255.

Syntaxe :

ASCII (*caractère_expression*)

où :

caractère_expression N'importe quelle expression qui correspond à un caractère ASCII.

Si l'expression de caractère correspond à plusieurs caractères, la fonction renvoie le code ASCII correspondant au premier caractère de l'expression.

BIT_LENGTH

Renvoie la longueur (en bits) d'une chaîne donnée. Chaque caractère Unicode compte 2 octets, soit 16 bits.

Syntaxe :

BIT_LENGTH (*caractère_expression*)

où :

caractère_expression N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

CHAR

Convertit une valeur numérique comprise entre 0 et 255 dans une valeur de caractère correspondant au code ASCII.

Syntaxe :

CHAR (*n_expression*)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique comprise entre 0 et 255.

CHAR_LENGTH

Renvoie la longueur (en nombre de caractères) d'une chaîne donnée. Les espaces de début et de fin ne sont pas comptés dans la longueur de la chaîne.

Syntaxe :

`CHAR_LENGTH (caractère_expression)`

où :

caractère_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique comprise entre 0 et 255.

CONCAT

Cette fonction existe sous deux formes. La première concatène deux chaînes de caractères. La seconde utilise le caractère de concaténation pour concaténer plus de deux chaînes de caractères.

Syntaxe de la première forme :

`CONCAT (caractère_expression1, caractère_expression2)`

où :

caractère_expression Expressions qui correspondent à des chaînes de caractères.

Syntaxe de la seconde forme :

`chaîne_expression1 || chaîne_expression2 || ... chaîne_expressionxx`

où :

chaîne_expression Expressions qui correspondent à des chaînes de caractères, séparées par l'opérateur de concaténation de chaînes `||` (doubles barres verticales). La première chaîne est concaténée à l'aide de la seconde pour produire une chaîne intermédiaire, qui est ensuite concaténée à l'aide de la chaîne suivante, etc.

Exemple :

`Compte."Nom du compte" || '-' || Compte."Emplacement du compte"`

Le résultat ressemble à ceci :

`Action Rentals - Siège social`

INSERT

Insère une chaîne de caractères donnée à un endroit spécifique dans une autre chaîne, en remplaçant un nombre donné de caractères dans la chaîne cible.

Syntaxe :

```
INSERT(caractère_expression1, n, m, caractère_expression2)
```

où :

<i>caractère_expression1</i>	N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Il s'agit de la chaîne qui reçoit l'insertion.
<i>caractère_expression2</i>	N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Il s'agit de la chaîne à insérer.
<i>n</i>	N'importe quel nombre entier positif qui correspond au nombre de caractères à partir du début de la première chaîne où une portion de la seconde chaîne est insérée.
<i>m</i>	N'importe quel nombre entier positif qui correspond au nombre de caractères de la première chaîne à remplacer par l'intégralité de la seconde chaîne.

LEFT

Renvoie un nombre donné de caractères à partir de la gauche d'une chaîne.

Syntaxe :

```
LEFT(caractère_expression, n)
```

où :

<i>caractère_expression</i>	N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.
<i>n</i>	N'importe quel nombre entier positif qui correspond au nombre de caractères renvoyés à partir de la gauche de la chaîne.

LENGTH

Renvoie la longueur (en nombre de caractères) d'une chaîne donnée. La longueur renvoyée ne tient pas compte des espaces de fin.

Syntaxe :

```
LENGTH(caractère_expression)
```

où :

caractère_expression N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

LOCATE

Renvoie la position numérique d'une chaîne dans une autre. Si la fonction LOCATE ne trouve pas la chaîne, elle renvoie la valeur 0 (zéro). Pour spécifier un point de départ pour démarrer la recherche, utilisez plutôt la fonction LOCATEN.

Syntaxe :

```
LOCATE(caractère_expression1, caractère_expression2)
```

où :

caractère_expression1 N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Il s'agit de l'expression à chercher dans l'expression de caractères.

caractère_expression2 N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Il s'agit de l'expression dans laquelle la fonction doit chercher.

LOCATEN

Renvoie la position numérique d'une chaîne dans une autre. Cette fonction est identique à la fonction LOCATE, si ce n'est que la recherche commence à l'endroit indiqué par un argument de nombre entier. Si la fonction LOCATEN ne trouve pas la chaîne, elle renvoie la valeur 0 (zéro). La position numérique à renvoyer dépend du comptage du premier caractère comme occupant la position 1, quelle que soit la valeur du nombre entier spécifié.

Syntaxe :

```
LOCATEN (caractère_expression1, caractère_expression2, n)
```

où :

caractère_expression1 N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Il s'agit de la chaîne à chercher.

caractère_expression2 N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Il s'agit de la chaîne dans laquelle la fonction doit chercher.

n Tout nombre entier positif non nul qui correspond au point de départ pour la recherche d'une expression.

LOWER

Convertit une chaîne de caractères en minuscules.

Syntaxe :

LOWER (caractère_expression)

où :

caractère_expression N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

OCTET_LENGTH

Renvoie les bits (en unités de base 8) (nombre d'octets) d'une chaîne donnée.

Syntaxe :

OCTET_LENGTH (caractère_expression)

où :

caractère_expression N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

POSITION

Renvoie la position numérique d'une chaîne dans une autre. Si la fonction ne trouve pas la chaîne, elle renvoie la valeur 0.

Syntaxe :

POSITION(caractère_expression1 IN caractère_expression2)

où :

caractère_expression1 N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Il s'agit de la chaîne à chercher.

caractère_expression2 N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Il s'agit de la chaîne dans laquelle la fonction doit chercher.

REPEAT

Répète une expression spécifiée n fois, où n est un nombre entier positif.

Syntaxe :

```
REPEAT(caractère_expression, n)
```

REPLACE

Remplace des caractères spécifiés dans une chaîne par d'autres caractères spécifiés.

Syntaxe :

```
REPLACE(caractère_expression, modifier_expression, remplacer_par_expression)
```

où :

caractère_expression N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Les caractères de cette chaîne seront remplacés.

modifier_expression N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Indique les caractères qui seront remplacés dans la première chaîne.

remplacer_par_expression N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Indique les caractères de remplacement pour la première chaîne.

RIGHT

Renvoie un nombre donné de caractères à partir de la droite d'une chaîne.

Syntaxe :

```
RIGHT(caractère_expression, n)
```

où :

caractère_expression N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

n N'importe quel nombre entier positif qui correspond au nombre de caractères renvoyés à partir de la droite de la première chaîne.

SPACE

Insère des espaces.

Syntaxe :

`SPACE (entier)`

où :

entier N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

SUBSTRING

Crée une chaîne qui commence à partir d'un nombre fixe de caractères dans la chaîne originale.

Syntaxe :

`SUBSTRING (caractère_expression FROM point_départ)`

où :

caractère_expression N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

point_départ Nombre entier positif qui indique le point de départ dans la première chaîne de caractères.

Exemple :

`SUBSTRING ("ABCDEF" FROM 3)`

Résultat :

CDEF

TRIM

Supprime les caractères de début et/ou de fin spécifiés dans une chaîne de caractères.

Syntaxe :

`TRIM (type 'caractère' FROM caractère_expression)`

où :

<i>type</i>	LEADING	Supprime les caractères de début spécifiés dans une chaîne de caractères.
	TRAILING	Supprime les caractères de fin spécifiés dans une chaîne de caractères.
	BOTH	Supprime les caractères de début et de fin spécifiés dans une chaîne de caractères.
<i>caractère</i>		N'importe quel caractère. Si vous omettez la partie caractère et les guillemets simples, une espace sera utilisée par défaut.
<i>caractère_expression</i>		N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

REMARQUE : La syntaxe **TRIM** (*caractère_expression*) est également valide. Elle supprime toutes les espaces de début et de fin.

UPPER

Convertit une chaîne de caractères en majuscules.

Syntaxe :

UPPER (*caractère_expression*)

où :

caractère_expression N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

Fonctions mathématiques

Les fonctions mathématiques permettent d'exécuter des opérations mathématiques.

Abs

Calcule la valeur absolue d'une expression numérique.

Syntaxe :

ABS (*n_expression*)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Acos

Calcule le cosinus inverse d'une expression numérique.

Syntaxe :

ACOS (*n_expression*)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Asin

Calcule le sinus inverse d'une expression numérique.

Syntaxe :

ASIN (*n_expression*)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Atan

Calcule la tangente inverse d'une expression numérique.

Syntaxe :

ATAN (*n_expression*)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Atan2

Calcule la tangente inverse de y/x , où y correspond à la première expression numérique et x , à la seconde.

Syntaxe :

ATAN2 (*n_expression1*, *n_expression2*)

où :

n_expression (1 et 2) N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Ceiling

Arrondit une expression numérique non entière à l'entier supérieur suivant. Si l'expression numérique correspond à un nombre entier, la fonction Ceiling renvoie ce nombre.

Syntaxe :

`CEILING (n_expression)`

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Cos

Calcule le cosinus d'une expression numérique.

Syntaxe :

`COS (n_expression)`

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Cot

Calcule la cotangente d'une expression numérique.

Syntaxe :

`COT (n_expression)`

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Degrees

Convertit une expression de radians en degrés.

Syntaxe :

`DEGREES (n_expression)`

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Exp

Calcule la valeur *e* à la puissance indiquée.

Syntaxe :

EXP (*n_expression*)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Etage

Arrondit une expression numérique non entière à l'entier inférieur suivant. Si l'expression numérique correspond à un nombre entier, la fonction FLOOR renvoie ce nombre.

Syntaxe :

FLOOR (*n_expression*)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Log

Calcule le logarithme naturel d'une expression.

Syntaxe :

LOG (*n_expression*)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Log10

Calcule le logarithme de base 10 d'une expression.

Syntaxe :

LOG10 (n_expression)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Mod

Divise la première expression numérique par la seconde et renvoie le reste du quotient.

Syntaxe :

MOD (n_expression1, n_expression2)

où :

n_expression (1 et 2) N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Pi

Renvoie la valeur constante de pi (rapport entre la circonférence et le diamètre d'un cercle).

Syntaxe :

PI()

Power

Prend la première expression numérique et l'élève à la puissance spécifiée dans la seconde expression numérique.

Syntaxe :

POWER(n_expression1, n_expression2)

où :

n_expression (1 et 2) N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Radians

Convertit une expression de degrés en radians.

Syntaxe :

```
RADIANS (n_expression)
```

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Rand

Renvoie un nombre pseudo-aléatoire compris entre 0 et 1.

Syntaxe :

```
RAND()
```

RandFromSeed

Renvoie un nombre pseudo-aléatoire basé sur une valeur prédéfinie. Le même jeu de nombres aléatoires est généré pour une valeur prédéfinie donnée.

Syntaxe :

```
RAND (n_expression)
```

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Round

Arrondit une expression numérique à n chiffres de précision.

Syntaxe :

```
ROUND (n_expression, n)
```

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

n N'importe quel nombre entier positif qui correspond au nombre de chiffres de précision (c'est-à-dire au nombre de décimales) pour l'arrondi.

Exemple :

```
ROUND (12,358,2)
```

Renvoie :

```
12.36
```

Sign

Renvoie une valeur de 1 si l'argument d'expression numérique correspond à un nombre positif ; une valeur de -1 si cet argument correspond à un nombre négatif ; et 0 s'il correspond à zéro.

Syntaxe :

```
SIGN (n_expression)
```

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Sin

Calcule le sinus d'une expression numérique.

Syntaxe :

```
SIN (n_expression)
```

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Sqrt

Calcule la racine carrée de l'argument d'expression numérique. L'expression numérique doit correspondre à un nombre non négatif.

Syntaxe :

```
SQRT (n_expression)
```

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique non négative.

Tan

Calcule la tangente d'une expression numérique.

Syntaxe :

TAN (*n_expression*)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Truncate

Tronque un nombre décimal afin de renvoyer un nombre spécifié de décimales.

Syntaxe :

TRUNCATE (*n_expression*, *n*)

où :

n_expression N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

n N'importe quel nombre entier positif qui correspond au nombre de décimales à renvoyer.

Exemple :

TRUNCATE (12,358,2)

Renvoie :

12.35

Fonctions calendaires de date et d'heure

Les fonctions date/heure du calendrier manipulent les données aux formats de date, d'heure et d'horodatage. (Le type de données Horodatage est une combinaison de date et d'heure.)

Toutes les fonctions de date sont certifiées ISO 8601. Cela concerne particulièrement les fonctions telles que `Week_Of_Year` et `Week_Of_Quarter` dans lesquelles la première semaine de l'année est représentée par la première semaine complète comprenant un Jeudi. Pour des informations détaillées sur le mode de calcul des fonctions de date, consultez la norme ISO 8601.

Current_Date

Renvoie la date du jour. La date est déterminée par le système sur lequel Oracle CRM On Demand Answers s'exécute. La valeur ne contient pas de composant horaire.

Syntaxe :

CURRENT_DATE

Current_Time

Renvoie l'heure actuelle. L'heure est déterminée par le système sur lequel Oracle CRM On Demand Answers s'exécute. La valeur ne contient pas de composant de date.

Remarque : cette fonction affiche l'heure d'exécution du rapport. L'utilisation de cette fonction sur un domaine d'analyse évite de placer le rapport en mémoire cache, ce qui réduit la performance.

Syntaxe :

`CURRENT_TIME (n)`

où :

n N'importe quel nombre entier positif qui correspond au nombre de chiffres de précision pour la seconde fractionnaire. Cet argument est facultatif ; la fonction renvoie la précision par défaut en l'absence d'argument.

Current_TimeStamp

Renvoie la date/l'horodatage actuels. L'horodatage est déterminé par le système sur lequel Oracle CRM On Demand Answers s'exécute.

Remarque : cette fonction affiche l'heure d'exécution du rapport. L'utilisation de cette fonction sur un domaine d'analyse évite de placer le rapport en mémoire cache, ce qui réduit la performance.

Syntaxe :

`CURRENT_TIMESTAMP (n)`

où :

n N'importe quel nombre entier positif qui correspond au nombre de chiffres de précision pour la seconde fractionnaire. Cet argument est facultatif ; la fonction renvoie la précision par défaut en l'absence d'argument.

Day_Of_Quarter

Renvoie un nombre (compris entre 1 et 92) qui correspond au jour du trimestre pour la date spécifiée.

Syntaxe :

`DAY_OF_QUARTER (expression_date)`

où :

expression_date N'importe quelle expression qui correspond à une date.

DayName

Renvoie le nom du jour de la semaine (en anglais) pour la date spécifiée.

Syntaxe :

DAYNAME (expression_date)

où :

expression_date N'importe quelle expression qui correspond à une date.

DayOfMonth

Renvoie le nombre qui correspond au jour du mois pour la date spécifiée.

Syntaxe :

DAYOFMONTH (expression_date)

où :

expression_date N'importe quelle expression qui correspond à une date.

DayOfWeek

Renvoie un nombre (compris entre 1 et 7) qui correspond au jour de la semaine pour la date spécifiée. Le nombre 1 correspond à dimanche et le nombre 7, à samedi.

Syntaxe :

DAYOFWEEK (expression_date)

où :

expression_date N'importe quelle expression qui correspond à une date.

DayOfYear

Renvoie un nombre (compris entre 1 et 366) qui correspond au jour de l'année pour la date spécifiée.

Syntaxe :

DAYOFTYEAR (expression_date)

où :

expression_date N'importe quelle expression qui correspond à une

date.

Hour

Renvoie un nombre (compris entre 0 et 23) qui correspond à l'heure pour une heure spécifiée. Par exemple, 0 correspond à minuit et 23, à 23 heures.

Syntaxe :

`HOUR (expression_heure)`

où :

expression_heure N'importe quelle expression qui correspond à une heure.

Minute

Renvoie un nombre (compris entre 0 et 59) qui correspond à la minute pour une heure spécifiée.

Syntaxe :

`MINUTE (expression_heure)`

où :

expression_heure N'importe quelle expression qui correspond à une heure.

Month

Renvoie un nombre (compris entre 1 et 12) qui correspond au mois pour une date spécifiée.

Syntaxe :

`MONTH (expression_date)`

où :

expression_date N'importe quelle expression qui correspond à une date.

Month_Of_Quarter

Renvoie le nombre (compris entre 1 et 3) qui correspond au mois du trimestre pour la date spécifiée.

Syntaxe :

MONTH_OF_QUARTER (expression_date)

où :

expression_date N'importe quelle expression qui correspond à une date.

MonthName

Renvoie le nom du mois (en anglais) pour la date spécifiée.

Syntaxe :

MONTHNAME (expression_date)

où :

expression_date N'importe quelle expression qui correspond à une date.

Now

Renvoie l'horodatage actuel. La fonction NOW équivaut à la fonction CURRENT_TIMESTAMP.

Remarque : cette fonction affiche l'heure d'exécution du rapport. L'utilisation de cette fonction sur un domaine d'analyse évite de placer le rapport en mémoire cache, ce qui réduit la performance.

Syntaxe :

NOW ()

Quarter_Of_Year

Renvoie le nombre (compris entre 1 et 4) qui correspond au trimestre de l'année pour la date spécifiée.

Syntaxe :

QUARTER_OF_YEAR (expression_date)

où :

expression_date N'importe quelle expression qui correspond à une date.

Second

Renvoie le nombre (compris entre 0 et 59) qui correspond aux secondes pour une heure spécifiée.

Syntaxe :

`SECOND (expression_heure)`

où :

expression_heure N'importe quelle expression qui correspond à une heure.

TimestampAdd

La fonction TimestampAdd ajoute un nombre d'intervalles spécifiés à un horodatage donné. Elle renvoie un seul horodatage.

Syntaxe :

`TimestampAdd (intervalle, entier_expression, horodatage_expression)`

où :

intervalle L'intervalle spécifié. Les valeurs valides sont :

`SQL_TSI_SECOND`

`SQL_TSI_MINUTE`

`SQL_TSI_HOUR`

`SQL_TSI_DAY`

`SQL_TSI_WEEK`

`SQL_TSI_MONTH`

`SQL_TSI_QUARTER`

`SQL_TSI_YEAR`

entier_expression N'importe quelle expression qui correspond à un nombre entier. Il s'agit du nombre d'intervalles à ajouter.

horodatage_expression Horodatage utilisé comme base de calcul.

Si cette fonction transmet une expression entier nul ou horodatage nul, elle renverra une valeur nulle.

Dans le scénario le plus simple, cette fonction ajoute simplement le nombre entier spécifié (*entier_expression*) au composant approprié de l'horodatage, selon l'intervalle donné. Ajouter une semaine équivaut à ajouter sept jours tandis qu'ajouter un trimestre équivaut à ajouter trois mois. Un nombre entier négatif donne lieu à une soustraction (pour remonter dans le temps).

Si vous indiquez une quantité trop importante du composant (plus de 60 secondes, 24 heures, douze mois, etc.), le système ajoute la quantité appropriée au composant suivant. Par exemple, si vous ajoutez des jours à

un horodatage, cette fonction tient compte du nombre de jours excédentaires dans un mois donné (y compris les années bissextiles, où février compte 29 jours).

Si vous ajoutez des mois à un horodatage, cette fonction vérifie que l'horodatage qui en résulte compte un nombre suffisant de jour pour le composant jour. Par exemple, l'ajout d'un mois à la date du 31/05/2000 ne donne pas 31/06/2000, parce que le mois de juin ne compte pas 31 jours. Cette fonction réduit le composant Jour au dernier jour du mois, à savoir 30/06/2000.

Le même problème se pose lorsque vous ajoutez l'année à un horodatage qui compte le mois de février et 29 jours (c'est-à-dire, le dernier jour de février dans une année bissextile). Si l'horodatage qui en résulte ne tombe pas une année bissextile, la fonction réduit le composant Jour à 28.

Ci-dessous figurent quelques exemples de la fonction `TimestampAdd` :

L'exemple de code suivant demande l'horodatage correspondant lorsque l'on ajoute 3 jours à 27/02/2000 14:30:00. Etant donné que le mois de février 2000 est une année bissextile, la fonction renvoie l'horodatage suivant : 01/03/2000 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

L'exemple de code suivant demande l'horodatage correspondant lorsque l'on ajoute 7 mois à 31/07/1999 0:0:0. La fonction renvoie l'horodatage suivant : 29/02/2000 00:00:00. Le composant Jour a été réduit à 29 puisque le mois de février est plus court.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

L'exemple de code suivant demande l'horodatage correspondant lorsque l'on ajoute 25 minutes à 31/07/2000 23:35:00. La fonction renvoie l'horodatage suivant : 01/08/2000 00:00:00. L'excédent a été propagé sur le composant Mois.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

La fonction `TimeStampDiff` renvoie le nombre total d'intervalles spécifiés entre deux horodatages.

Syntaxe :

```
TimeStampDiff (intervalle, horodatage_expression1, horodatage_expression2)
```

où :

<i>intervalle</i>	L'intervalle spécifié. Les valeurs valides sont : SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	Horodatage à soustraire du second horodatage.
<i>timestamp_expression2</i>	Second horodatage timestamp_expression1 est soustrait de cet horodatage pour déterminer la différence.

Si cette fonction transmet une expression horodatage nul, elle renverra une valeur nulle.

Cette fonction détermine d'abord le composant horodatage qui correspond à l'intervalle spécifié. Par exemple, SQL_TSI_DAY correspond au composant Jour et SQL_TSI_MONTH, au composant Mois.

La fonction examine ensuite les composants de niveau supérieur des deux horodatages afin de calculer le nombre total d'intervalles pour chaque horodatage. Par exemple, si l'intervalle spécifié correspond au composant mois, la fonction calcule le nombre total de mois pour chaque horodatage en ajoutant le composant mois et douze fois le composant année.

Enfin, la fonction soustrait le nombre total d'intervalles du premier horodatage du nombre total d'intervalles du second horodatage.

La fonction TimestampDiff arrondit au nombre entier suivant lorsque l'intervalle fractionnaire franchit une limite d'intervalle. Par exemple, la différence d'années entre 31/12/1999 et 01/01/2000 est une année, parce que l'année fractionnaire marque un passage d'une année à la suivante (de 1999 à 2000). En revanche, la différence entre 01/01/1999 et 31/12/1999 est zéro année, parce que l'intervalle fractionnaire tombe entièrement dans la même année (1999).

Pour calculer la différence en semaines, la fonction calcule la différence en jours, divise par sept puis arrondit.

Pour calculer la différence en trimestres, la fonction calcule la différence en mois, divise par trois puis arrondit.

Exemples de fonction TimestampDiff et de résultats

L'exemple de code suivant demande la différence en jours entre les horodatages 31/07/1998 23:35:00 et 01/04/2000 14:24:00. La fonction renvoie la valeur 610. Notez qu'elle ajoute un jour puisque 2000 est une année bissextile.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Renvoie un nombre (compris entre 1 et 13) qui correspond à la semaine du trimestre pour la date spécifiée.

Syntaxe :

`WEEK_OF_QUARTER (expression_date)`

où :

expression_date N'importe quelle expression qui correspond à une date.

Week_Of_Year

Renvoie un nombre (compris entre 1 et 53) qui correspond à la semaine de l'année pour la date spécifiée.

Syntaxe :

`WEEK_OF_YEAR (expression_date)`

où :

expression_date N'importe quelle expression qui correspond à une date.

Année

Renvoie l'année pour la date spécifiée.

Syntaxe :

`YEAR (expression_date)`

où :

expression_date N'importe quelle expression qui correspond à une date.

Exemple :

`YEAR (CURRENT_DATE)`

Fonctions de conversion

Les fonctions de conversion convertissent une valeur d'une forme dans une autre.

Cast

Convertit le type de données d'une valeur ou d'une valeur nulle dans un autre type de données. Ce changement est requis avant d'utiliser des valeurs d'un type de données dans une fonction ou opération qui exige un autre type de données.

Syntaxe :

```
CAST (expression|type de données NULL AS)
```

Il est possible de convertir des valeurs dans les types de données pris en charge suivants :

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT,  
BIT VARYING
```

Certains types cibles ne sont pas pris en charge selon le type de données source. Par exemple, si le type de données source est une chaîne BIT, le type de données cible doit être une chaîne de caractères ou une autre chaîne BIT.

Exemple :

La chaîne suivante convertit (CAST) d'abord le CA du compte en nombre entier (INTEGER) pour supprimer les décimales, puis en caractères (CHARACTER) pour qu'il puisse être concaténé avec un littéral de caractère (le texte "K") :

```
CAST (CAST (Compte."CA du compte"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

Teste si une expression correspond à une valeur nulle et affecte, le cas échéant, la valeur spécifiée à l'expression.

Syntaxe :

```
IFNULL (expression, valeur)
```

ValueOf()

Utilisez la fonction VALUEOF dans un constructeur d'expressions ou un filtre pour référencer la valeur d'une variable de session définie dans Oracle CRM On Demand Answers. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Variables de session](#) (page 1063).

Les variables de session doivent être utilisées comme arguments de la fonction VALUEOF. Pour faire référence à des variables de session, utilisez leur nom.

Exemple :

Pour utiliser la valeur d'une variable de session intitulée NQ_SESSION.CURRENT_YEAR :

```
CASE WHEN "Année" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Futur' WHEN ... ELSE...END
```

Pour faire référence à une variable de session, vous devez utiliser son nom dans son intégralité.

Fonctions système

Les fonctions système renvoient des valeurs relatives à la session.

Utilisateur

Renvoie l'ID utilisateur Oracle CRM On Demand actuel. Cet ID est unique pour chaque utilisateur.

Syntaxe :

USER ()

Opérateurs

Les opérateurs permettent de combiner des éléments d'expression pour établir certains types de comparaisons dans une expression.

Opérateur	Fonction dans une expression
+	Signe "plus" pour une addition.
-	Signe "moins" pour une soustraction.
*	Signe "multiplié" pour une multiplication.
/	Signe "divisé par" pour une division.
	Concaténation d'une chaîne de caractères
(Parenthèse ouverte pour des opérations de regroupement
)	Parenthèse fermée pour des opérations de regroupement
>	Signe "supérieur à" pour indiquer les valeurs supérieures à la comparaison
<	Signe "inférieur à" pour indiquer les valeurs inférieures à la comparaison
=	Signe "égal à" pour indiquer la valeur identique
<=	Signe "inférieur ou égal à" pour indiquer les valeurs inférieures ou identiques à la comparaison
>=	Signe "supérieur ou égal à" pour indiquer les valeurs supérieures ou identiques à la comparaison
<>	Signe "différent de" pour indiquer les valeurs supérieures ou inférieures mais pas identiques
ET	Connectif AND, indique l'intersection avec une ou plusieurs conditions afin de former une condition complexe

Opérateur	Fonction dans une expression
OU	Connectif OR, indique l'union avec une ou plusieurs conditions afin de former une condition complexe
NOT	Connectif NOT, indique qu'une condition n'est pas remplie
,	Virgule, utilisée pour séparer les éléments d'une liste

Instructions de cas

Les instructions de cas sont des blocs de construction qui permettent de créer des expressions conditionnelles qui peuvent produire différents résultats pour différentes valeurs de colonne.

Case (Switch)

Ce type d'instruction de cas est également appelé CASE (Lookup). La valeur de l'expression1 est analysée, puis vient le tour des expressions WHEN. Si l'expression1 correspond à une expression WHEN, la fonction affecte la valeur indiquée dans l'expression THEN correspondante.

Si l'expression1 correspond à une expression dans plusieurs clauses WHEN, seule l'expression qui suit la première correspondance se voit affecter la valeur.

Si aucune expression WHEN ne correspond, la fonction affecte la valeur indiquée dans l'expression ELSE. Si aucune expression ELSE n'est spécifiée, la fonction affecte la valeur NULL.

Consultez également la section relative à l'instruction Case (If).

Syntaxe :

```
CASE expression1
    WHEN expression THEN expression
    {WHEN expression... THEN expression...}
    ELSE expression
FIN
```

Où :

CASE

Amorce l'instruction CASE. Doit être suivi par une expression, une ou plusieurs instructions WHEN et THEN, une instruction ELSE facultative et le mot clé END.

WHEN

Spécifie la condition à remplir.

THEN

Spécifie la valeur à affecter si l'expression WHEN correspondante est satisfaite.

ELSE

Spécifie la valeur à affecter si aucune expression WHEN n'est satisfaite. Si aucune valeur n'a été indiquée, la valeur ELSE NULL est utilisée.

FIN

Marque la fin de l'instruction CASE.

Exemple

```
CASE Score-par
    WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'
    WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'
    WHEN -3 THEN 'Three under par'
    WHEN -2 THEN 'Two under par'
    WHEN -1 THEN 'Birdie'
    WHEN 0 THEN 'Par'
    WHEN 1 THEN 'Bogey'
    WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
    ELSE 'Triple Bogey or worse'
FIN
```

Dans l'exemple ci-dessus, les instructions WHEN doivent refléter une égalité rigoureuse ; la condition WHEN

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

n'est pas valide car les opérateurs de comparaison ne sont pas autorisés.

Case (If)

Ce type d'instruction de cas examine chaque condition WHEN et, celle-ci est satisfaite, affecte la valeur de l'expression THEN correspondante.

Si aucune des conditions WHEN n'est satisfaite, la fonction affecte la valeur par défaut indiquée dans l'expression ELSE. Si aucune expression ELSE n'est spécifiée, la fonction affecte la valeur NULL.

Consultez également la section relative à l'instruction Case (Switch).

Syntaxe :

CASE

```
WHEN request_condition1 THEN expression1
{WHEN request_condition2 THEN expression2}
{WHEN request_condition... THEN expression...}
ELSE expression
```

FIN

Où :

CASE

Amorce l'instruction CASE. Doit être suivi par une ou plusieurs instructions WHEN et THEN, une instruction ELSE facultative et le mot clé END.

WHEN

Spécifie la condition à remplir.

THEN

Valeur à affecter si l'expression WHEN correspondante est satisfaite.

ELSE

Spécifie la valeur à affecter si aucune condition WHEN n'est satisfaite. Si aucune valeur n'a été indiquée, la valeur ELSE NULL est utilisée.

FIN

Marque la fin de l'instruction CASE.

Exemple

CASE

```
WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'
WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'
WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'
ELSE 'Triple Bogey or worse'
```

FIN

Contrairement à la forme Switch de l'instruction de cas, les instructions WHEN de la forme "If" autorisent les opérateurs de comparaison ; la condition WHEN suivante

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

est valide.

Variables de session

Les variables de session comportent des valeurs prédéfinies pour un utilisateur et sont initialisées lorsqu'un utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand. Lorsque les variables de session sont initialisées, elles restent inchangées pour toute la durée de la session. Les variables de session sont des valeurs privées pour un utilisateur et chaque instance d'une variable de session peut être initialisée avec une valeur différente pour différents utilisateurs. Vous pouvez les référencer dans les domaines suivants : affichages Titre, affichages Compte rendu, Filtres de colonne, Formules de colonne, Invites de tableau de bord, etc.

L'utilisation la plus fréquente d'une variable de session est de la référencer dans une condition de filtre de colonne d'un rapport pour lequel vous voulez limiter dynamiquement les résultats. La limite est basée sur la valeur d'une session de variable, comme l'année fiscale et le mois.

Vous référencez une variable de session à l'aide de la syntaxe `NQ_SESSION.{Nom variable}`. Pour l'utiliser dans une formule de colonne, vous la référencez à l'aide de la syntaxe `VALUEOF(NQ_SESSION.Nom variable)`.

<code>CURRENT_DT</code>	Date et heure actuelles.
<code>COMPANY_LANG</code>	Langue par défaut de la société.
<code>COMPANY_TIMEZONE</code>	Fuseau horaire par défaut de la société.
<code>COMPANY_TMPLT_COUNTRY</code>	Pays par défaut de la société.
<code>CURRENT_MONTH</code>	Mois fiscal actuel de la session pour l'utilisateur. Les valeurs s'étendent de 1 à 12.
<code>CURRENT_QTR</code>	Trimestre fiscal actuel de la session pour l'utilisateur. Les valeurs s'étendent de 1 à 4.
<code>CURRENT_YEAR</code>	Année fiscale actuelle de la session pour l'utilisateur. Valeur à quatre chiffres, par exemple : 2011.
<code>DISPLAYNAME</code>	Nom de l'utilisateur actuel.
<code>LAST_QTR</code>	Trimestre précédent.
<code>LAST_QTR_YEAR</code>	Année du trimestre précédent.
<code>LAST_YEAR</code>	Année précédente.
<code>NEXT_QTR</code>	Trimestre suivant.
<code>NEXT_QTR_YEAR</code>	Année du trimestre suivant.
<code>NEXT_YEAR</code>	Année suivante.
<code>QAGO</code>	Dernier trimestre.
<code>QTR_BEFORE_LAST</code>	Avant-dernier trimestre.
<code>QTR_BEFORE_LAST_YEAR</code>	Année de l'avant-dernier trimestre.
<code>REPLUSER</code>	ID de connexion de l'utilisateur actuel.

SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Décalage (en minutes) entre l'horodatage du serveur et l'horodatage par défaut de la société. La valeur de cette variable est définie lorsque vous vous connectez. Cette variable n'est pas mise à jour pendant votre session.
USER_ALIAS	Pseudonyme de l'utilisateur actuel.
USER_COMPANY_CURCY	Devise par défaut de la société.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Décalage (en minutes) entre l'horodatage de l'utilisateur et l'horodatage par défaut de la société. La valeur de cette variable est définie lorsque vous vous connectez. Cette variable n'est pas mise à jour pendant votre session.
USER_DEFAULT_CURCY	Devise par défaut de l'utilisateur.
USER_FISCAL_CALENDAR	Premier mois de l'année fiscale de l'utilisateur actuel.
USER_LANG	Langue par défaut de l'utilisateur.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Décalage (en minutes) entre l'horodatage de l'utilisateur et l'horodatage du serveur. La valeur de cette variable est définie lorsque vous vous connectez. Cette variable n'est pas mise à jour pendant votre session.
USER_TIMESTAMP	Horodatage de l'utilisateur basé sur le paramètre de fuseau horaire défini dans le profil de l'utilisateur. La valeur de cette variable est définie lorsque vous vous connectez. Cette variable n'est pas mise à jour pendant votre session.
USER_TIMEZONE	Description du fuseau horaire défini dans le profil de l'utilisateur. La valeur de cette variable est définie lorsque vous vous connectez. Cette variable n'est pas mise à jour pendant votre session.
YAGO	Année précédente.
YEAR_MINUS_THREE	Il y a trois ans.
YEAR_MINUS_TWO	Avant-dernière année.
YEAR_PLUS_TWO	Dans deux ans.

A propos des performances des rapports

Les performances des rapports constituent une préoccupation pour les entreprises traitant des volumes importants de données et d'utilisateurs. Plus vos besoins en matière de rapports gagnent en volume et en complexité, plus les performances des rapports deviennent importantes. Comprendre la manière dont Oracle CRM On Demand Answers compense et traite les données au moyen de la mise en cache à différents moments vous aidera à générer des rapports offrant les meilleures performances possibles.

Cette rubrique décrit le mécanisme de mise en mémoire cache intégré permettant d'obtenir des temps de réponse rapides et d'atteindre les performances attendues au cours du rafraîchissement nocturne et lors de l'utilisation de domaines de rapports au lieu de domaines d'analyse. Pour plus d'informations sur les performances des rapports, voir [Optimisation des performances](#) (page 1066).

A propos de la mise en mémoire cache

Lorsque des rapports et des requêtes sont exécutés à l'aide de domaines d'analyse, les résultats des requêtes sont placés en mémoire cache. Ce cache de requêtes permet à Oracle CRM On Demand Answers de répondre plus rapidement aux demandes de requête ultérieures sans revenir à la base de données. Cette réduction accélère le temps de réponse des requêtes. Cette fonction permet également d'économiser les ressources du réseau et d'éliminer les coûteux traitements de base de données. Les requêtes n'ont pas à être identiques pour bénéficier de cette mise en cache. En effet, même un sous-ensemble d'une requête préalablement exécutée associé à une condition de filtre ou la même requête avec un nombre réduit de colonnes peuvent exploiter le cache généré par une requête précédente. La fonction de mise en mémoire cache des requêtes respecte totalement la visibilité des données. Comme la base de données est mise à jour au cours du rafraîchissement incrémentiel, le cache de requêtes est vidé et de nouveau alimenté lors de l'exécution d'un nouvel ensemble de requêtes.

La mise en mémoire cache des requêtes est uniquement prise en charge pour les rapports et les requêtes utilisant des domaines d'analyse. Ce cache n'est pas activé pour les rapports et les requêtes en temps réel. En revanche, les rapports et requêtes en temps réel aussi bien qu'historiques utilisent un cache sur le serveur Web, qui diffère de la mémoire cache de requêtes prise en charge par Oracle CRM On Demand Answers. Le cache sur serveur Web des requêtes en temps réel et historiques existe pendant au moins dix minutes après avoir été créé ou utilisé, mais est vidé au bout de 60 minutes. Certaines requêtes pouvant même être vidées avant ce délai, en fonction du nombre de requêtes en cours d'exécution.

Comparaison entre les rapports d'analyse (historiques) et les rapports de rapport (en temps réel)

Les requêtes exécutées sur les domaines d'analyse (historiques) sont relativement plus rapides que celles exécutées sur des domaines de rapport (en temps réel). Les domaines d'analyse utilisent un entrepôt de données spécialisé, conçu et optimisé exclusivement à des fins de génération d'analyses et de rapports. En revanche, les domaines en temps réel utilisent la base de données optimisée pour prendre en charge les activités de traitement des transactions lorsqu'un faible volume d'enregistrement fait l'objet d'opérations de lecture, d'écriture, de mise à jour extrêmement rapides. En conséquence, avec les domaines en temps réel, les requêtes doivent entrer en concurrence pour obtenir des ressources de base de données, lesquelles doivent également répondre aux besoins des mises à jour de transaction d'Oracle CRM On Demand, qui agissent à la fois sur les performances d'Oracle CRM On Demand et des requêtes en temps réel. En raison du besoin de génération de rapports relatifs aux données les plus récentes, la mise en mémoire cache des requêtes n'est pas activée sur les domaines en temps réel. Ceci contribue à réduire encore les problèmes liés aux performances des requêtes, même dans le cas de requêtes identiques.

Utilisez uniquement les domaines en temps réel lorsqu'il est vital d'obtenir les données les plus à jour ou lorsque les domaines historiques ne répondent pas à vos besoins.

Performances des rapports au cours du rafraîchissement nocturne

Les performances des requêtes du rapport en temps réel sont légèrement diminuées au cours du processus de rafraîchissement nocturne, car les données qui sont récupérées pour répondre à la requête sont également lues par le processus de rafraîchissement afin d'alimenter l'entrepôt de données qui dirige les domaines historiques. En revanche, les performances des requêtes de rapport historiques ne sont pas modifiées par le processus nocturne, car un cliché de l'entrepôt de données est pris au début du rafraîchissement nocturne et les utilisateurs sont dirigés vers cette copie répliquée. A l'achèvement du rafraîchissement nocturne, les utilisateurs sont redirigés automatiquement vers l'entrepôt de données actualisé. Cette fonction est transparente pour les utilisateurs.

Optimisation des performances

Chaque fois que vous accédez à un rapport ou à une analyse, vos données sont extraites de la base de données, traitées par le serveur de rapports et affichées sur la page. Plus l'analyse est complexe, plus la durée de requête auprès de la base de données pour extraire et présenter les données peut être longue. Cette rubrique contient des instructions permettant de vous aider à créer des rapports qui s'affichent aussi rapidement que possible.

Avant de commencer. Procédez comme suit :

- Consultez les rapports prédéfinis dans Oracle CRM On Demand. Ils répondront probablement à la plupart de vos besoins en matière de rapports.
- Suivez les cours de formation.
- Regroupez tous vos besoins en matière de rapports et faites-les approuver par les parties prenantes.
- Vérifiez les paramètres de votre navigateur afin de vous assurer que le client du navigateur est configuré correctement pour les performances.
- Identifiez les performances du rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos des performances des rapports](#) (page 1065).

A propos des domaines

Vous pouvez utiliser les deux types de domaines selon vos besoins professionnels et en rapports.

Les domaines Analyses doivent être utilisés à chaque fois que cela est possible pour créer des rapports. Ils sont définis à l'aide d'un entrepôt de données créé spécialement et réglé de façon à garantir les meilleures performances pour les requêtes. Cet entrepôt de données fait l'objet d'une actualisation quotidienne, et les rapports créés à l'aide de ces domaines affichent des résultats plus rapidement que ceux créés à l'aide des domaines des rapports, même pour les requêtes volumineuses et complexes.

Les domaines Rapports sont créés avec la même base de données que celle dans laquelle toutes les autres transactions utilisateur de l'application de produisent et ils ont donc recours aux mêmes ressources que votre application lorsque les données sont extraites pour les rapports.

Instructions d'utilisation du domaine Rapports

Si vous utilisez un domaine Rapports, suivez les instructions ci-après :

- Lorsque c'est possible, utilisez les champs des dossiers Adresse (détaillée).
- Lorsque c'est possible, limitez l'utilisation des champs suivants :
 - Champs de la liste de sélection personnalisée.
 - Champs provenant de tout dossier Appartenant à l'utilisateur. Utilisez plutôt le champ Titulaire.
 - Champs du dossier Interlocuteur principal dans le dossier Compte.
 - Fonctions CAST pour les champs Date ou Date/Heure.
 - Champs Compte parent, Dernière modification par, Créé par et Responsable.
 - Champs issus des dossiers de type Date, par exemple les dossiers Date de création et Date de clôture.

Bien que ces dossiers soient pratiques pour regrouper l'attribut de date par semaine, mois, trimestre et année, leur utilisation rend également la requête plus complexe et affecte les performances des rapports. Utilisez plutôt les champs Date ou Date/Heure du dossier de type d'enregistrement primaire, dès que possible. Par exemple, ouvrez le domaine Opportunité et sélectionnez le champ Date de clôture dans le dossier Opportunités au lieu d'un champ issu du dossier Date de clôture.

Instructions d'amélioration des performances

Suivez ces instructions pour améliorer les performances :

Créer des rapports de façon incrémentielle

Procédez comme suit :

- Commencez par un petit rapport, puis testez-le au fur et à mesure de sa définition. Commencez par quelques champs, puis testez-les avant d'ajouter des colonnes supplémentaires.
- Testez vos filtres pour déterminer la meilleure séquence à utiliser.

Différentes séquences peuvent augmenter ou réduire les performances, mais seul un test vous aidera à déterminer la meilleure option.

Réduisez l'utilisation des types d'enregistrement qui croisent les champs ou les colonnes

Suivez ces instructions :

- **Colonnes.** Lorsque vous sélectionnez des colonnes provenant de plusieurs types d'enregistrements pour votre analyse, vous ajoutez de la complexité à la requête de données. Cette complexité peut avoir un impact sur la vitesse d'affichage des résultats. Tenez compte de ce point lorsque vous ajoutez des champs avec des types d'enregistrement croisés dans un rapport.
- **Sélecteurs de colonne.** Conservez tous les sélecteurs de colonne dans le même type d'enregistrement. A chaque fois que cela est possible, n'utilisez pas de sélecteur de colonne ayant une référence croisée avec un autre type d'enregistrement.

- **Invites.** Essayez d'intégrer tous les champs de référence des invites dans le même dossier de type d'enregistrement.

Utilisez des champs indexés

Procédez comme suit :

- Utilisez un champ indexé pour filtrer les données dans les rapports en temps réel.
Les champs indexés sont optimisés de façon à ce que les résultats des rapports apparaissent plus rapidement.
- Lors de la définition des données, organisez-vous de façon à être sûr que les données correctes sont stockées dans les champs indexés.
Vous pourrez ainsi créer des rapports qui utilisent les champs indexés et les intégrer aux meilleurs endroits possibles. Oracle CRM On Demand a également un nombre limité de champs indexés personnalisés. Ce nombre varie en fonction du type de champ et du type d'enregistrement.

Limiter la hiérarchie de l'organisation à cinq niveaux

Plus un utilisateur est élevé dans la hiérarchie de l'organisation, plus la quantité de données renvoyées est importante et plus le rapport est exécuté lentement. Limitez donc la hiérarchie à cinq niveaux maximum.

Utilisez des filtres

L'utilisation de filtres limite la quantité de données renvoyées lorsque vous accédez à une analyse. Elle peut limiter la vitesse d'exécution de votre rapport.

- L'application des filtres doit être la première étape de création d'un rapport. Si votre société a beaucoup de données, n'exécutez pas le premier aperçu d'un rapport tant que vous n'avez pas appliqué de filtres.
- Filtrez le type d'enregistrement déterminant en priorité. Par exemple, lorsque vous utilisez un domaine Activités, filtrez par activité.
- Choisissez d'abord les filtres les plus limitants, puis, après les avoir testés, allégez les restrictions en fonction des besoins.

Cependant, tenez compte des instructions suivantes lors de l'ajout des filtres :

- Si un filtre fait référence à une colonne avec une formule CASE sous-jacente, il peut avoir un impact négatif sur les performances des rapports, selon la formule et le traitement lié requis. Lorsque vous filtrez un champ avec une instruction CASE ou une autre formule, faites des tests pour déterminer en quoi ce filtrage affecte les performances des rapports.
- Avant d'utiliser une formule CASE, posez-vous les questions suivantes :
 - Cette classification peut-elle être effectuée dans Oracle CRM On Demand à l'aide de la fonctionnalité de workflow ?
 - Le code de classification apparaît-il dans d'autres rapports ? Le cas échéant, pensez à créer une nouvelle colonne et un workflow pour la remplir.
- Un rapport qui filtre un champ de date personnalisé peut être exécuté plus rapidement qu'un rapport similaire qui filtre un champ de date et d'heure personnalisé car tous les champs de date et d'heure

impliquent une conversion des fuseaux horaires, ce qui affecte les performances des rapports. Par conséquent, dès que possible, filtrez par champ de date plutôt que par champ de date et d'heure.

- Evitez d'utiliser une clause OR sur différents types d'enregistrement ou colonnes (par exemple, avec SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'Elevée' OR Account.Industry = 'Médical'). Essayez en revanche l'option suivante :
 - Supprimez la clause OR et procédez à une classification plus avancée dans la table pivot.
 - Divisez le rapport en plusieurs rapports plus petits et fusionnez le résultat à l'aide d'analyses combinées.

Suivez les instructions de définition des invites

Les invites du rapport sont définies au cours de la troisième étape de la page Définir et afficher l'analyse d'Oracle CRM On Demand. Ces invites permettent aux utilisateurs qui accèdent au rapport fini de faire des sélections afin de limiter les données du rapport. Lors de l'exécution d'un rapport qui utilise les invites, l'expérience de l'utilisateur est affectée par la durée de traitement des invites et des rapports.

Si vous ajoutez des invites au rapport, effectuez les tâches suivantes :

- Réduisez le nombre d'invites utilisées pour un rapport.
- Evitez d'utiliser des images haute résolution pour les invites image. Il est recommandé de ne pas utiliser une image dépassant 100 ppp (points par pouce) dans un rapport. Afin d'optimiser les performances, utilisez des images de 50 ppp ou moins.
- Lors de la définition des invites, sous le menu Quelles valeurs l'utilisateur peut-il visualiser, sélectionnez Aucune ou Toutes les valeurs pour optimiser les performances. Evitez d'utiliser l'option Filtrer les valeurs limitées. Cette option limite les sélections d'invites affichées par le rapport. La restriction repose sur d'autres filtres et invites qui sont appliqués au rapport. Si un rapport contient des volumes de données importants, cette option peut ralentir les performances des rapports.

Lorsque vous choisissez de sélectionner l'option Aucune, Toutes les valeurs ou Filtrer les valeurs limitées, il est recommandé d'opter pour un équilibre entre le niveau des performances de rapports que vous souhaitez atteindre et la présentation optimale des valeurs sélectionnables pour les utilisateurs.

Ajoutez des liens d'exploration aux rapports détaillés

Au lieu de créer un rapport qui présente une longue liste de tableaux, de graphes et de graphiques, effectuez les opérations suivantes :

- Concevez un rapport initial de façon à afficher les informations récapitulatives ou les tendances et laissez l'utilisateur explorer les détails.
- Créez des rapports d'informations détaillées en ciblant les données provenant du premier rapport. Ajoutez ensuite des liens d'exploration au rapport récapitulatif.

La procédure suivante explique comment lier les rapports aux tables.

Pour lier les rapports aux tables

- 1 Cliquez sur l'icône de format de la colonne pour ouvrir la boîte de dialogue Propriétés de la colonne.

- 2 Cliquez sur l'onglet de format de la colonne.
- 3 Dans la liste déroulante des types d'interaction de valeur, choisissez Naviguer.
- 4 Dans le champ Accéder à une autre analyse, recherchez un rapport détaillé que vous souhaitez explorer, puis cliquez sur OK.

La procédure suivante explique comment lier les rapports aux graphes.

Pour lier les rapports aux graphes

- 1 Cliquez sur l'icône Options de traçage supplémentaires dans la page Graphe - Modification (sous la barre de titre Analyse : Rapport, à gauche de la page).
- 2 Cliquez sur l'onglet Interaction.
- 3 Sélectionnez Naviguer et accédez à un rapport détaillé pour explorer à partir du graphe.

Limitez le nombre d'opérations définies

Les fonctionnalités avancées vous permettent de combiner les requêtes. Vous pouvez ensuite effectuer les opérations définies, telles que les unions, les intersections et diverses autres actions de jointure sur les requêtes pour créer un rapport final. Plus le nombre de résultats de requêtes combinés est important, plus la durée de traitement nécessaire à l'exécution du rapport final est importante. Afin d'optimiser la vitesse de traitement, limitez le nombre d'opérations définies à trois maximum.

Clarifiez le code HTML et les commentaires

Si vous utilisez HTML en connexion avec SQL, effectuez les opérations suivantes :

- Assurez-vous que le HTML est clair et précis, et qu'il ne contient aucune balise inutile ou information superflue.
- Assurez-vous que les commentaires sont clairs et précis, et qu'ils ne contiennent aucune instruction inutile.

Les commentaires précis rendent la mise en forme spécifiée plus efficace et réduisent les problèmes de performances.

Supprimez les colonnes des tables pivot

Les tables pivot vous permettent d'afficher le rapport dans plusieurs vues sans créer plusieurs rapports, mais elles affectent également les performances. A chaque fois que cela est possible, supprimez les colonnes des critères de rapport (au cours de l'étape 1, Définir des critères) qui ne sont pas utilisées dans la table pivot elle-même.

Utilisez les résultats pivotés des graphes

A chaque fois que cela est possible, pour chaque table pivot nécessitant un graphe, utilisez l'option des résultats pivotés du graphe au lieu de créer une vue de graphe distincte. La présence de plusieurs graphes

dans un rapport peut nécessiter des traitements supplémentaires car Oracle CRM On Demand doit créer les graphes individuellement au lieu de simultanément avec la table pivot.

Assurez-vous que les rapports sont extensibles

Il est possible que les rapports fonctionnent bien au cours d'un test avant l'importation de toutes vos données de production. Une fois que toutes les données de production ont été importées, le volume de données plus important a un impact négatif sur les performances des rapports. Si vous êtes en train d'implémenter Oracle CRM On Demand, réservez du temps pour retester et affiner les rapports après l'importation de toutes les données de production.

Utilisez les champs optimisés Code et UTC dans les filtres

De nombreux domaines de génération de rapports incluent à leurs dimensions des champs spéciaux optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. Les champs optimisés et non-optimisés renvoient les mêmes résultats dans les rapports, mais l'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ non-optimisé. L'utilisation de ces champs dans les conditions des filtres permet de réduire les jointures de table supplémentaires et d'éviter les conversions d'horodatage fondées sur le fuseau horaire de votre société.

Remarque : Ces champs optimisés prennent en charge la traduction dans toutes les langues prises en charge, mais pas le changement de nom des types d'enregistrement.

Pour déterminer s'il existe des champs de filtrage optimisés pour un domaine de rapports spécifique, consultez l'aide en ligne relative à ce domaine et recherchez le titre *Champs de filtrage optimisés*.

15 Tableaux de bord

La page d'accueil Tableau de bord contient la liste des tableaux de bord disponibles. Ces derniers peuvent contenir des demandes, des images, des diagrammes, des tableaux et du texte enregistrés depuis Oracle CRM On Demand Answers, ainsi que des liens vers des sites Web et des documents. Un *tableau de bord* se compose d'une ou de plusieurs pages, qui s'affichent sous forme d'onglets dans sa partie supérieure.

Oracle CRM On Demand fournit des tableaux de bord préconstruits. De plus, les rôles d'utilisateur qui bénéficient du privilège Gérer les tableaux de bord peuvent créer des tableaux de bord interactifs qui fournissent des vues personnalisées des informations internes et externes à la société. Si votre rôle bénéficie de ce privilège, vous pouvez utiliser l'éditeur de tableau de bord dans Oracle CRM On Demand Answers pour ajouter un contenu à un tableau de bord interactif en faisant glisser-déplacer le contenu d'un panneau de sélection vers la page de présentation du tableau de bord. Cette page se compose de colonnes permettant d'aligner le contenu et chaque colonne contient des sections qui renferment le contenu. L'aspect d'un tableau de bord, telles que les couleurs d'arrière-plan et la taille du texte, est contrôlé par les styles. Vous pouvez également modifier l'aspect du tableau de bord en utilisant la boîte de dialogue de formatage visuel.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas modifier les tableaux de bord préconstruits d'Oracle CRM On Demand.

Les tableaux de bord interactifs peuvent contenir trois types de contenu :

- Objets de tableau de bord
- Contenu enregistré dans le catalogue de présentation Oracle CRM On Demand
- Vues de dossiers dans le catalogue de présentation Oracle CRM On Demand

Restrictions lors de la création ou l'affichage des tableaux de bord

Lors de la création ou de l'affichage des tableaux de bord interactifs, tenez bien compte des restrictions suivantes :

- Un utilisateur qui crée ou modifier un tableau de bord interactif, peut ajouter des rapports au tableau de bord auquel il ou elle a accès.

Les rapports sont stockés dans des dossiers dont l'accès est déterminé par les rôles d'utilisateur. Le privilège Gérer les tableaux de bord permet aux utilisateurs de créer et de modifier des tableaux de bord interactifs. Toutefois, il n'inclut pas le privilège Gérer des rapports personnalisés, qui offre un accès complet à tous les sous-dossiers de rapport et à tous les rapports du Dossier partagé au sein de l'entreprise. Pour plus d'informations sur la visibilité sur les dossiers, reportez-vous aux rubriques [Rapports](#) (page 763) et [Configuration de la visibilité des utilisateurs sur des dossiers de rapports partagés](#) (voir "[Configuration de la visibilité des utilisateurs vis-à-vis des dossiers de rapports partagés](#)" page 780).

- Les rapports qui sont ajoutés aux tableaux de bord interactifs peuvent ne pas être visibles à tous les utilisateurs de la société. L'accès aux rapports dépend du rôle de l'utilisateur.

Si un rôle d'utilisateur ne permet pas à l'utilisateur de visualiser un rapport donné sur un tableau de bord, alors un message d'erreur s'y affiche.

- Si un rapport est supprimé après avoir été ajouté au tableau de bord, l'utilisateur modifiant le tableau de bord voit un point d'exclamation (!) en regard du nom du rapport dans l'éditeur de tableau de bord. Si un utilisateur visualise le tableau de bord, alors un message d'erreur s'affiche.
- Les périodes définies dans vos rapports peuvent être basées sur le calendrier fiscal de votre société, qui pourrait être différent d'un calendrier standard. Par exemple, l'année fiscale de votre calendrier peut commencer le 1er juin de chaque année calendaire. Si votre société a récemment changé son année calendaire fiscale dans Oracle CRM On Demand, alors consultez les analyses historiques avec précaution si elles s'étendent sur plusieurs années. Si les données contenues dans vos rapports sont basées sur votre calendrier fiscal précédent, alors il ne peut pas être comparé avec les données utilisant un nouveau calendrier fiscal.

Le tableau suivant décrit les conditions d'utilisation de l'éditeur de tableau de bord dans Oracle CRM On Demand Answers.

Terme	Définition
Colonnes	Les colonnes permettent d'aligner le contenu sur un tableau de bord. Les sections des colonnes renferment le contenu. Vous pouvez créer autant de colonnes que vous le souhaitez dans une page de tableau de bord. Chaque nouvelle page contient automatiquement une colonne vide avec une section vide à l'intérieur. Les colonnes utilisées dans les tableaux de bord ne sont pas liées aux colonnes utilisées dans les rapports.
Objets de tableau de bord	Les objets de tableau de bord sont des éléments qui sont uniquement utilisés dans les tableaux de bord. Les sections qui reçoivent le contenu et les liens de navigation sont un exemple d'objet de tableau de bord.
Dossiers	Les dossiers sont des constructions organisationnelles qui renferment un contenu enregistré dans le catalogue de présentation Oracle CRM On Demand, comme les demandes créées avec Oracle CRM On Demand Answers. Un dossier est comparable à un répertoire UNIX ou un dossier Microsoft Windows.
Pages	<p>Les pages contiennent les colonnes et les sections qui renferment le contenu d'un tableau de bord. Chaque tableau de bord comporte au moins une page. Dans l'éditeur de tableau de bord, les pages sont identifiées par des onglets qui apparaissent dans le haut du tableau. Plusieurs pages permettent d'organiser le contenu. Par exemple, vous pouvez avoir les pages suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">■ Une page pour stocker les résultats issus d'Oracle CRM On Demand Answers auxquels vous faites référence chaque jour.■ Une page contenant les liens aux sites Web de vos fournisseurs.■ Une page liée à l'intranet de votre société.
Résultats	Les résultats, également appelés rapports, constituent la sortie renvoyée par le serveur Oracle CRM On Demand en fonction des critères de recherche spécifiés à l'aide d'Oracle CRM On Demand Answers. Le format de visualisation par défaut des résultats dans un tableau de bord est le tableau. Les résultats peuvent également être présentés dans d'autres formats, tels que les graphes. Vous pouvez consulter et analyser les résultats, les

Terme	Définition
	enregistrer, les imprimer ou les télécharger vers une feuille de calcul.
Sections	Les sections apparaissent au sein de colonnes dans la présentation du tableau de bord. Elles renferment le contenu que vous faites glisser-déplacer du volet de sélection et que vous utilisez pour organiser le contenu dans une colonne.
Styles	Les styles contrôlent la mise en forme des tableaux de bord et des résultats, comme la couleur de texte et les liens, la police et la taille de police, les bordures des tableaux, les couleurs et les attributs de graphes, etc. Les styles sont organisés en dossiers qui contiennent des feuilles de styles en cascade (fichiers avec l'extension .css), des images et des modèles de graphes. Vous pouvez remplacer certains éléments des feuilles de styles comme les bordures de tableau et la taille du texte lors de la mise en forme des résultats dans Oracle CRM On Demand Answers.
Catalogue de présentation	Le catalogue de présentation Oracle CRM On Demand stocke le contenu créé à l'aide d'Oracle CRM On Demand Answers. Les types de contenu stockés dans le catalogue de présentation sont : <ul style="list-style-type: none"> ■ Demandes créées avec Oracle CRM On Demand Answers ■ Filtres appliqués aux résultats ■ Informations sur les tableaux de bord

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des tableaux de bord](#) (page 1075)
- [Rapports](#) (page 763)

Gestion des tableaux de bord

Si votre rôle dispose du privilège Gérer les tableaux de bord, vous pouvez utiliser l'éditeur de tableau de bord d'Oracle CRM On Demand Answers pour créer et modifier les tableaux de bord interactifs. Pour gérer les tableaux de bord, effectuez les tâches suivantes :

- [Création de tableaux de bord interactifs](#) (page 1076)
- [Ajout de pages à un tableau de bord interactif](#) (page 1078)
- [Ajout et affichage de contenu dans les pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1078)
- [Modification du nom des objets d'un tableau de bord](#) (page 1090)
- [Suppression des objets d'un tableau de bord](#) (page 1091)
- [Modification des propriétés d'un tableau de bord interactif](#) (page 1092)

- [Modification des options de format PDF et d'impression d'un tableau de bord interactif](#) (page 1091)
- [Création d'invites pour un tableau de bord interactif](#) (voir "[Création d'invites pour les tableaux de bord interactifs](#)" page 1094)
- [Modification du nom ou de la description d'un tableau de bord interactif](#) (page 1098)
- [Visualisation des tableaux de bord](#) (voir "[Affichage des tableaux de bord](#)" page 1098)
- [A propos de la navigation guidée dans les tableaux de bord interactifs](#) (page 1099)
- [A propos des domaines dans les rapports](#) (page 795)
- [Notes d'utilisation sur les domaines](#) (page 1099)

Création de tableaux de bord interactifs

Cette rubrique explique comment créer un tableau de bord interactif.

Avant de commencer. Pour que vous puissiez créer et modifier un tableau de bord interactif, votre rôle utilisateur doit vous autoriser à gérer les tableaux de bord.

Pour créer un tableau de bord interactif

- 1 Cliquez sur l'onglet Tableau de bord.
- 2 Dans la page Tableau de bord, cliquez sur le lien Gérer les tableaux de bord.
- 3 Dans la page Gérer les tableaux de bord, cliquez sur Nouveau tableau de bord.
- 4 Dans la page Modification du tableau de bord, indiquez le nom et la description du tableau, puis cliquez sur Enregistrer.

La page Gérer les tableaux de bord s'affiche à nouveau.

- 5 Dans cette page, cliquez sur le lien Conception associé au tableau de bord que vous avez créé.

L'éditeur de tableau de bord d'Oracle CRM On Demand Answers s'affiche dans une fenêtre distincte, indépendante des autres pages Oracle CRM On Demand. Le nom du nouveau tableau de bord apparaît en haut de la page.

REMARQUE : Les nouveaux tableaux de bord ne contiennent qu'une seule page vierge. Le nom de la page ne s'affiche pas en tant qu'onglet en haut des tableaux de bord qui ne contiennent qu'une seule page. Seuls les tableaux de bord constitués de plusieurs pages affichent les noms de page dans la partie supérieure.

REMARQUE : Un maximum de 199 tableaux de bords peuvent être affichés dans le menu déroulant Tableaux de bord. Si vous créez davantage de tableaux de bord, vous ne pourrez pas y accéder à l'aide de ce menu déroulant.

Une fois le tableau de bord créé, vous pouvez lui ajouter du contenu. Pour plus d'informations sur la gestion du contenu des tableaux de bord, le contrôle de leur apparence et l'ajout de pages, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Ajout de pages à un tableau de bord interactif](#) (page 1078)
- [Ajout et affichage de contenu dans les pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1078)
- [Modification des propriétés d'un tableau de bord interactif](#) (page 1092)
- [Création d'invites pour un tableau de bord interactif](#) (voir "[Création d'invites pour les tableaux de bord interactifs](#)" page 1094)

Accès à l'éditeur de tableau de bord

L'éditeur de tableau de bord d'Oracle CRM On Demand Answers vous permet d'ajouter du contenu aux tableaux de bord interactifs. Vous pouvez aussi contrôler leur apparence, et renommer ou supprimer les objets qu'ils contiennent.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas modifier les tableaux de bord préconstruits d'Oracle CRM On Demand.

Cette rubrique explique comment accéder à l'éditeur de tableau de bord afin d'y utiliser les tableaux de bord interactifs existants. Pour créer un tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Création de tableaux de bord interactifs](#) (page 1076).

Avant de commencer. Pour que vous puissiez créer et modifier un tableau de bord interactif, votre rôle utilisateur doit vous autoriser à gérer les tableaux de bord.

Pour accéder à l'éditeur de tableau de bord

- 1 Cliquez sur l'onglet Tableau de bord.
- 2 Sur la page Tableau de bord, cliquez sur le lien Gérer les tableaux de bord.
- 3 Dans la page Gérer les tableaux de bord, dans le menu au niveau de l'enregistrement du tableau de bord à modifier, sélectionnez Conception.

L'éditeur de tableau de bord d'Oracle CRM On Demand Answers s'affiche dans une fenêtre distincte, indépendante des autres pages Oracle CRM On Demand.

La procédure suivante explique comment sélectionner la page de tableau de bord que vous souhaitez utiliser.

Pour sélectionner une page de tableau de bord

REMARQUE : Si vous étiez déjà en train d'utiliser une page de tableau de bord, le fait d'exécuter cette action sauvegarde toutes les modifications apportées à la page sur laquelle vous étiez.

- Dans la liste déroulante Page située en regard du nom du tableau de bord dans l'éditeur, sélectionnez la page à modifier.

Ajout de pages à un tableau de bord interactif

Vous pouvez ajouter des pages à un tableau de bord interactif.

Avant de commencer. Pour que vous puissiez créer et modifier un tableau de bord interactif, votre rôle utilisateur doit vous autoriser à gérer les tableaux de bord.

Pour ajouter des pages à un tableau de bord interactif

- 1 Accédez à l'éditeur de tableau de bord.

Pour plus d'informations sur l'accès à l'éditeur de tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077).

- 2 Dans l'éditeur de tableau de bord, cliquez sur l'icône d'ajout de page dans un tableau de bord située en haut de la page.



- 3 Entrez le nom et la description de la page du tableau de bord.

- 4 Cliquez sur OK.

La nouvelle page apparaît dans le tableau de bord.

REMARQUE : Lorsque le tableau de bord ne comporte qu'une seule page, le nom de cette page ne figure pas sur un onglet. Les onglets s'affichent uniquement lorsqu'un tableau de bord contient plusieurs pages et vous permettent de naviguer entre les différentes pages.

Ajout et affichage de contenu dans les pages d'un tableau de bord interactif

Les rubriques suivantes expliquent comment ajouter et afficher du contenu dans les pages d'un tableau de bord interactif.

REMARQUE : Pour pouvoir créer et modifier un tableau de bord interactif, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège [Gérer les tableaux de bord](#).

- [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077)
- [Ajout de pages à un tableau de bord interactif](#) (page 1078)
- [Contrôle de l'apparence des pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1079)
- [Contenu conditionnel dans les pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1081)
- [Ajout de liens de navigation guidée dans les pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1082)
- [Ajout de liens de texte et d'image dans les pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1083)

- [Ajout de vues des dossiers du catalogue de présentation aux pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1085)
- [Ajout de contenu enregistré dans le catalogue de présentation aux pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1086)
- [Contrôle du mode d'affichage des résultats lorsque les utilisateurs explorent les pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1087)
- [Modification des propriétés des invites de tableau de bord interactif et des rapports](#) (page 1088)
- [Application d'une mise en forme aux tableaux de bord interactifs](#) (page 1089)

Rubriques connexes

Consultez les rubriques suivantes pour obtenir des informations connexes sur les tableaux de bord interactifs :

- [Création de tableaux de bord interactifs](#) (page 1076)
- [Modification du nom des objets d'un tableau de bord](#) (page 1090)
- [Suppression des objets d'un tableau de bord](#) (page 1091)
- [Modification des propriétés d'un tableau de bord interactif](#) (page 1092)
- [Modification des options de format PDF et d'impression d'un tableau de bord interactif](#) (page 1091)
- [Création d'invites pour un tableau de bord interactif](#) (voir "[Création d'invites pour les tableaux de bord interactifs](#)" page 1094)
- [A propos de la navigation guidée dans les tableaux de bord interactifs](#) (page 1099)

Contrôle de l'apparence des pages d'un tableau de bord interactif

Cette rubrique explique comment contrôler l'apparence des pages du tableau de bord à l'aide de l'éditeur de tableau de bord. Pour plus d'informations sur l'accès à cet éditeur, reportez-vous à la rubrique [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077).

Avant de commencer. Pour que vous puissiez créer et modifier un tableau de bord interactif, votre rôle utilisateur doit vous autoriser à gérer les tableaux de bord.

Utilisation des colonnes dans les pages d'un tableau de bord interactif

Les colonnes permettent d'aligner le contenu d'un tableau de bord. Ce contenu se trouve dans les sections des colonnes. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes, définir la largeur des colonnes en pixels ou en pourcentage de la page de tableau de bord et insérer des sauts de colonne.

Lorsqu'une page de tableau de bord contient plusieurs colonnes, vous pouvez insérer des sauts de colonne de manière à les réorganiser sur la page (un glisser-déposer ne permet pas de réorganiser les colonnes). Supposons, par exemple, que votre page contienne deux colonnes contiguës. Si vous insérez un saut de colonne au niveau de la colonne de droite, celle-ci se placera sous la première et les deux colonnes occuperont la même largeur que lorsqu'elles étaient contiguës. Si votre page contient trois colonnes contiguës et que vous

insérez un saut de colonne avant la colonne du milieu, les deux dernières colonnes seront déplacées sous la première colonne, qui occupera la même largeur que les deux premières colonnes précédemment.

Pour ajouter une colonne

- Cliquez sur l'icône d'ajout de colonne dans la partie supérieure de l'éditeur de tableau de bord.



La colonne est ajoutée à la page de tableau de bord.

Pour définir la largeur d'une colonne

- 1 Cliquez sur Propriétés, puis sélectionnez Propriétés de la colonne.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de la colonne, cliquez sur le lien Autres options de mise en forme.
- 3 Dans la section Autres options de mise en forme, spécifiez la largeur de la colonne :
 - Pour définir une largeur en pixels, entrez le nombre de pixels (par exemple, 200).
 - Pour définir une largeur en pourcentage de la page de tableau de bord, utilisez le symbole de pourcentage % (par exemple, 20 %).
- 4 Cliquez sur OK.

Pour insérer des sauts de colonne

- Cliquez sur Propriétés, sélectionnez Insérer un saut de colonne, puis choisissez le type de saut approprié.
Si vous renouvelez le saut de colonne, la colonne reprend son aspect d'origine.

Ajout de sections aux pages d'un tableau de bord interactif

Les colonnes contiennent des sections qui contiennent elles-mêmes le contenu d'un tableau de bord. Par défaut, les sections sont alignées verticalement. Vous pouvez déposer dans une colonne autant de sections que vous le souhaitez.

Si vous glissez-déposez du contenu dans une colonne sans avoir au préalable ajouté une section pour ce contenu, une section est créée automatiquement.

Si vous faites glisser une section d'une colonne à une autre, tout le contenu de cette section est également déplacé.

Pour ajouter une section à une colonne

- Dans le volet de sélection, glissez-déposez une section de la zone Objets de tableau de bord vers une colonne.

La colonne est mise en surbrillance lorsque vous vous trouvez à un emplacement de la colonne où vous pouvez déposer la section.

Sections alignées horizontalement dans les pages d'un tableau de bord interactif

Par défaut, les sections sont alignées verticalement.

Pour afficher une section horizontalement

- Cliquez sur Propriétés en regard de la section et sélectionnez Réorganiser horizontalement.

Enregistrement des modifications apportées aux pages d'un tableau de bord interactif

Vous pouvez enregistrer vos modifications à tout moment.

Pour enregistrer les modifications apportées aux pages d'un tableau de bord interactif

Effectuez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur Enregistrer.
- Quittez la page sur laquelle vous travaillez dans l'éditeur de tableau de bord.

Par exemple, vos modifications sont enregistrées si vous ajoutez ou modifiez une autre page, si vous modifiez les propriétés du tableau de bord ou si vous modifiez une invite, un filtre ou une demande.

Contenu conditionnel dans les pages d'un tableau de bord interactif

Vous pouvez faire en sorte que la totalité d'une section d'un tableau de bord et son contenu n'apparaissent que de façon conditionnelle en fonction des résultats renvoyés pour une demande Oracle CRM On Demand Answers particulière. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour guider les utilisateurs dans leur consultation des tableaux de bord. Pour plus d'informations sur le guidage des utilisateurs, reportez-vous à la rubrique [A propos de la navigation guidée dans les tableaux de bord interactifs](#) (page 1099).

Avant de commencer. Pour que vous puissiez créer et modifier un tableau de bord interactif, votre rôle utilisateur doit vous autoriser à gérer les tableaux de bord.

Pour rendre l'affichage d'un contenu conditionnel dans les pages d'un tableau de bord interactif

- 1 Accédez à l'éditeur de tableau de bord.

Pour plus d'informations sur l'accès à l'éditeur de tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077).

- 2 Dans l'éditeur de tableau de bord, cliquez sur Propriétés en regard de la section dans laquelle se trouve le contenu, puis sélectionnez Navigation guidée.
- 3 Dans la boîte de dialogue Propriétés de la navigation guidée, indiquez vos choix et faites défiler le curseur pour sélectionner la demande dans le catalogue de présentation.
- 4 Cliquez sur OK.

Ajout de liens de navigation guidée dans les pages d'un tableau de bord interactif

Les liens de navigation guidée des pages d'un tableau de bord interactif peuvent être statiques ou conditionnels. Les liens statiques s'affichent toujours. Par contre, les liens conditionnels ne s'affichent que si les résultats sont conformes à certains critères. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour guider les utilisateurs dans leur consultation des tableaux de bord. Pour plus d'informations sur la navigation guidée, reportez-vous à la rubrique [A propos de la navigation guidée dans les tableaux de bord interactifs](#) (page 1099).

Avant de commencer. Pour que vous puissiez créer et modifier un tableau de bord interactif, votre rôle utilisateur doit vous autoriser à gérer les tableaux de bord.

Pour ajouter un lien de navigation guidée dans une page de tableau de bord interactif

- 1 Accédez à l'éditeur de tableau de bord.
Pour plus d'informations sur l'accès à l'éditeur de tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077).
- 2 Dans l'éditeur de tableau de bord, à partir du volet de sélection, glissez-déposez un objet de lien de navigation guidée dans une section de la page de tableau de bord.
- 3 Cliquez sur le bouton Propriétés du lien.
- 4 Dans la boîte de dialogue Propriétés du lien de navigation guidée, effectuez les opérations suivantes :
 - Si vous souhaitez rendre le lien conditionnel, choisissez Oui pour l'option Requête source de référence, puis indiquez la demande d'origine.
 - Définissez les propriétés du lien.

REMARQUE : Pour les URL, précisez le chemin d'accès complet.
- 5 Cliquez sur OK.

Ajout de liens de texte et d'image dans les pages d'un tableau de bord interactif

Vous pouvez ajouter des liens de type texte ou image à un tableau de bord et spécifier ce qui doit se passer lorsqu'un utilisateur clique sur ces liens. Par exemple, vous pouvez diriger les utilisateurs vers un autre site Web ou un autre tableau de bord, ouvrir des documents, lancer des applications ou effectuer toute autre opération prise en charge par votre navigateur. Vous pouvez également ajouter une image ou un texte sans créer de lien.

Avant de commencer. Pour que vous puissiez créer et modifier un tableau de bord interactif, votre rôle utilisateur doit vous autoriser à gérer les tableaux de bord.

Pour ajouter un lien de type texte ou image dans une page de tableau de bord interactif

- 1 Accédez à l'éditeur de tableau de bord.

Pour plus d'informations sur l'accès à l'éditeur de tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077).

- 2 Dans le volet de sélection à partir de l'éditeur de tableau de bord, glissez-déposez un lien ou une image dans une section de la page de tableau de bord.

- 3 Cliquez sur le bouton Propriétés de l'objet.

La boîte de dialogue Propriétés de lien ou Propriétés de l'image s'ouvre.

- 4 Spécifiez vos choix :

- Pour un lien de texte, entrez le texte dans le champ Légende.
- Pour un lien d'image, entrez l'emplacement et le nom de l'image dans le champ Image.

Spécifiez l'emplacement sous la forme d'une URL. Exemples :

```
http://serveur_images/MonImage.gif  
/DashboardFiles/image.gif
```

Si l'image n'est pas située sur le serveur local, l'URL doit inclure `http://`. Si l'image est destinée à être utilisée dans un environnement partagé, elle doit résider sur un lecteur réseau accessible à tous les utilisateurs.

Pour associer une légende à l'image, entrez le texte de votre choix dans le champ Légende et choisissez l'emplacement où la légende doit apparaître par rapport à l'image dans la liste déroulante Présentation.

- 5 Spécifiez ce qui doit se passer lorsque l'utilisateur clique sur le texte ou l'image :

- Pour spécifier l'affichage d'une demande ou d'un tableau de bord lorsque l'utilisateur clique sur le lien ou sur l'image, définissez la destination par demande ou tableau de bord, puis cliquez sur le bouton Parcourir pour sélectionner la demande ou le tableau de bord à afficher.
- Pour spécifier qu'une autre action doit se produire (par exemple, ouverture d'un site Web, d'un document ou d'un programme), spécifiez la destination sous forme d'URL et saisissez le chemin complet dans le champ qui suit les options de destination. Dans la zone Cible, indiquez si la

destination doit apparaître dans la fenêtre de navigateur existante de l'utilisateur ou dans une nouvelle fenêtre.

Un lien se définit comme une URL (Uniform Resource Locator) interprétable par le navigateur. Les URL peuvent pointer vers des sites Web, des documents, des images, des sites FTP, des groupes de discussion, etc. Selon votre navigateur, les exemples suivants sont des URL valides :

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Reportez-vous au tableau pour plus de détails sur les types de contenu interne et externe pouvant faire l'objet d'un lien.

REMARQUE : L'administrateur société peut créer sur le serveur de présentation un répertoire virtuel réservé aux documents partagés et appelé `\DashboardFiles`, correspondant à un répertoire réseau partagé du même nom. Les utilisateurs possédant les autorisations appropriées peuvent ainsi publier des fichiers dans ce dossier et référencer les fichiers par leur nom d'URL relative plutôt que par leur nom de partage réseau complet. Par exemple : `\DashboardFiles\RapportAnnuel.doc` au lieu de `\\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\RapportAnnuel.doc`.

CONSEIL : Lorsque vous choisissez si la destination doit apparaître dans la fenêtre de navigateur existante de l'utilisateur ou dans une nouvelle fenêtre, tenez compte des informations suivantes. Pour toute action, exception faite de l'envoi d'un e-mail et de l'exécution d'un programme, vous pouvez choisir le mode d'affichage du lien. Choisissez la fenêtre existante si vous souhaitez que l'action se produise dans le volet d'affichage du tableau de bord. Ce dernier reste actif mais passe à l'arrière-plan. Choisissez une nouvelle fenêtre si vous souhaitez que l'action ait lieu dans une nouvelle fenêtre du navigateur.

REMARQUE : Pour ajouter un texte ou une image sans créer de lien, ne renseignez pas le champ suivant les options de destination.

6 Cliquez sur OK.

Le tableau suivant présente les options de lien permettant d'ajouter un lien de texte ou une image à l'aide de l'éditeur de tableaux.

Option de lien	Commentaires
Site Web ou document	<p>Vous devez localiser l'URL, ou l'adresse, du site ou du document. Vous pouvez copier l'adresse de destination depuis la zone Adresse ou Emplacement de votre navigateur, puis la coller.</p> <p>Dans le cas d'un site Web, vous pouvez omettre la partie <code>http://</code> de l'adresse si l'URL réside sur votre serveur Web (site intranet, par exemple).</p> <p>Si l'URL réside sur le serveur Web de votre organisation, vous pouvez entrer l'adresse relative du fichier. Par exemple :</p> <p><code>\DashboardFiles\Logo.gif</code></p>

Option de lien	Commentaires
Document local ou partagé	<p>Si le document est destiné à être utilisé dans un environnement partagé, il doit résider sur un lecteur réseau accessible à tous les utilisateurs. Voici quelques exemples de documents que vous pouvez ouvrir : feuilles de calcul contenant les derniers rapports de vente, diaporama présentant un nouveau produit, document Microsoft Word contenant le rapport annuel de votre société, graphe contenant une carte illustrant le chemin à suivre de l'aéroport à votre siège social, etc.</p> <p>Par exemple, si le document est destiné à votre usage personnel, le chemin d'accès à l'emplacement pourrait être :</p> <p><code>c:\postedetravail\reports\report.doc</code></p> <p>Dans le cas d'un document partagé, indiquez le nom UNC. Exemple :</p> <p><code>\\ALLUSERS\reports\report.doc</code></p>
Envoyer un e-mail à un utilisateur	<p>Vous devez connaître l'URL mailto, par exemple :</p> <p><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>Lorsque l'utilisateur sélectionne ce lien, le navigateur lance l'application de messagerie en renseignant le champ A : (le navigateur contrôle le lancement du programme de messagerie).</p>
Exécuter un programme	<p>Si le programme est destiné à être utilisé en environnement partagé, il doit être situé sur un lecteur réseau accessible à tous les utilisateurs. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour télécharger et exécuter une application. (C'est le système d'exploitation qui contrôle le lancement de l'application.) Par exemple, pour lancer Microsoft Word à votre usage uniquement, l'emplacement peut être le suivant :</p> <p><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>Dans le cas d'un programme multi-utilisateur et multi-licence sur un lecteur partagé, indiquez le nom universel de l'emplacement. Exemple :</p> <p><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>
Actualiser le navigateur à l'aide de JavaScript	<p>Pour pouvoir suivre l'exemple suivant, votre navigateur doit prendre en charge JavaScript.</p> <p><code>javascript:window.location.reload()</code></p> <p>Dans la zone Cible, choisissez l'option Fenêtre active.</p>

Ajout de vues des dossiers du catalogue de présentation aux pages d'un tableau de bord interactif

Vous pouvez ajouter à un tableau de bord une vue d'un dossier du catalogue Oracle CRM On Demand et son contenu, notamment des requêtes enregistrées. Par exemple, si vous disposez d'un ensemble de requêtes

enregistrées que vous exécutez fréquemment, vous pouvez ouvrir le dossier dans le tableau de bord, rechercher la requête enregistrée, puis cliquer dessus pour l'exécuter.

Avant de commencer. Pour que vous puissiez créer et modifier un tableau de bord interactif, votre rôle utilisateur doit vous autoriser à gérer les tableaux de bord.

Pour ajouter une vue d'un dossier du catalogue de présentation dans une page de tableau de bord interactif

- 1 Accédez à l'éditeur de tableau de bord.
Pour plus d'informations sur l'accès à l'éditeur de tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077).
- 2 Dans le volet de sélection, glissez-déposez un dossier dans une section de la page de tableau de bord.
- 3 Cliquez sur le bouton Propriétés du dossier.
La boîte de dialogue Propriétés de dossier s'ouvre.
- 4 Recherchez le dossier, puis cliquez sur OK.
- 5 Cliquez sur OK pour enregistrer les propriétés.

Ajout de contenu enregistré dans le catalogue de présentation aux pages d'un tableau de bord interactif

Vous pouvez ajouter du contenu enregistré au préalable par vous-même ou un autre utilisateur dans un dossier ou dans un tableau de bord partagé, notamment des invites de tableau de bord et des rapports. Pour localiser le contenu, vous pouvez parcourir soit le dossier du catalogue de présentation dans lequel il est stocké, soit le tableau de bord dans lequel il s'affiche.

Avant de commencer. Pour que vous puissiez créer et modifier un tableau de bord interactif, votre rôle utilisateur doit vous autoriser à gérer les tableaux de bord.

Pour ajouter du contenu enregistré dans le catalogue de présentation aux pages d'un tableau de bord interactif

- 1 Accédez à l'éditeur de tableau de bord.
Pour plus d'informations sur l'accès à l'éditeur de tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077).
- 2 Dans le volet de sélection de l'éditeur de tableau de bord, dans la zone Contenu enregistré, recherchez le dossier ou le tableau de bord dans lequel se trouve le contenu à ajouter au tableau de bord.
- 3 Recherchez le contenu que vous souhaitez ajouter, puis glissez-déposez ce contenu dans une section de la page de tableau de bord.

Un raccourci est ajouté au contenu enregistré dans le catalogue de présentation. Si le contenu est modifié, les modifications apparaîtront dans la page de tableau de bord.

Pour plus d'informations sur la modification des propriétés des invites d'un tableau de bord et des rapports, reportez-vous à la rubrique [Modification des propriétés des invites de tableau de bord interactif et des rapports](#) (page 1088).

Contrôle du mode d'affichage des résultats lorsque les utilisateurs explorent les pages d'un tableau de bord interactif

Vous pouvez contrôler le mode d'affichage des résultats lorsqu'un utilisateur accède à un rapport dans un tableau de bord interactif. Ces résultats peuvent être affichés de l'une des manières suivantes :

- Les nouveaux résultats peuvent être affichés directement dans le tableau de bord, en remplaçant le rapport d'origine.

Il s'agit de l'option par défaut. La zone occupée par le rapport d'origine se redimensionne automatiquement en fonction des nouveaux résultats.

- La totalité du tableau de bord peut être remplacée par les nouveaux résultats.

Cet affichage est défini par l'option Explorer à la place de l'éditeur de tableaux. Cette option est configurée au niveau de la section, ce qui signifie qu'elle s'applique à tous les rapports explorables de la section. L'utilisateur peut cliquer sur le bouton Précédent du navigateur pour revenir au rapport ou au tableau de bord d'origine.

Avant de commencer. Pour que vous puissiez créer et modifier un tableau de bord interactif, votre rôle utilisateur doit vous autoriser à gérer les tableaux de bord.

Pour contrôler le mode d'affichage des résultats lorsque les utilisateurs explorent les pages d'un tableau de bord interactif

- 1 Accédez à l'éditeur de tableau de bord.

Pour plus d'informations sur l'accès à l'éditeur de tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077).

- 2 Dans l'éditeur de tableaux, cliquez sur le bouton Propriétés de la section, puis définissez Explorer à la place par l'option de votre choix :

- Pour afficher les résultats directement dans le tableau de bord, cliquez sur Explorer à la place. Une coche apparaît en regard de l'option lorsqu'elle est sélectionnée. Il s'agit du comportement par défaut.
- Pour remplacer le tableau de bord par les nouveaux résultats, cliquez sur Explorer à la place pour supprimer la coche.

Modification des propriétés des invites de tableau de bord interactif et des rapports

Vous pouvez modifier les propriétés des invites de tableau de bord interactif et des rapports ajoutés à un tableau de bord à partir du catalogue de présentation.

REMARQUE : Lorsque vous modifiez les propriétés des invites de tableau de bord interactif et des rapports comme indiqué dans cette rubrique, toutes les autres modifications effectuées sur la page sur laquelle vous travaillez sont également enregistrées.

Avant de commencer. Pour que vous puissiez créer et modifier un tableau de bord interactif, votre rôle utilisateur doit vous autoriser à gérer les tableaux de bord.

Pour modifier les propriétés d'une invite de tableau de bord interactif

- 1 Accédez à l'éditeur de tableau de bord.

Pour plus d'informations sur l'accès à l'éditeur de tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077).

- 2 Dans l'éditeur de tableaux, cliquez sur le bouton Propriétés de l'invite du tableau de bord, puis cliquez sur Modifier.

La page Invite de tableau de bord s'affiche.

- 3 Modifiez l'invite de tableau de bord.

- 4 Cliquez sur Enregistrer pour enregistrer l'invite de tableau de bord.

Pour modifier les propriétés d'un rapport

- 1 Accédez à l'éditeur de tableau de bord.

Pour plus d'informations sur l'accès à l'éditeur de tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077).

- 2 Dans l'éditeur de tableau de bord, cliquez sur le bouton Propriétés du rapport.

- 3 Sélectionnez la propriété à modifier :

- Afficher les résultats

Si vous sélectionnez l'option Intégré dans la section, la demande est automatiquement exécutée et les résultats sont affichés directement dans le tableau de bord. Cette option est sélectionnée par défaut pour les rapports.

Vous pouvez aussi sélectionner l'affichage de la demande sous forme de lien sur lequel les utilisateurs doivent cliquer pour exécuter la demande. Vous pouvez en outre indiquer si les résultats doivent s'afficher dans le tableau de bord ou dans une fenêtre distincte.

- Liens de rapports

Cette option ouvre la boîte de dialogue Liens de rapports, qui vous permet de sélectionner les liens que vous souhaitez afficher avec le rapport dans la page de tableau de bord.

■ Afficher la vue

Cette option affiche les vues disponibles du rapport créé dans Oracle CRM On Demand Answers. Vous pouvez sélectionner la vue que vous souhaitez afficher.

■ Modifier la demande

Cette option affiche l'onglet Critères dans Oracle CRM On Demand Answers, qui vous permet de modifier la requête qui génère le rapport.

Application d'une mise en forme aux tableaux de bord interactifs

Dans l'éditeur de tableau de bord d'Oracle CRM On Demand Answers, une boîte de dialogue de formatage permet d'accéder aux attributs visuels des tableaux de bord et de les modifier. Selon l'objet que vous formatez, la boîte de dialogue affiche des options différentes : police, cellule, bordures, couleur de l'arrière-plan et du formatage supplémentaire, tel que remplissage des cellules. Le formatage modifie l'apparence des colonnes et des sections d'un tableau de bord ; par exemple, la couleur d'arrière-plan ou les bordures.

Lorsque les options d'alignement horizontal et vertical s'affichent, elles sont identiques aux options de justification d'un logiciel de traitement de texte. L'alignement vertical est appliqué uniquement si la colonne recouvre plusieurs lignes d'autres colonnes.

Avant de commencer. Pour que vous puissiez créer et modifier un tableau de bord interactif, votre rôle utilisateur doit vous autoriser à gérer les tableaux de bord.

Pour appliquer une mise en forme à un tableau de bord interactif

1 Accédez à l'éditeur de tableau de bord.

Pour plus d'informations sur l'accès à l'éditeur de tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077).

2 Dans la page de l'éditeur de tableau de bord, cliquez sur le bouton propriétés d'une colonne ou d'une section et choisissez l'option Propriétés de la colonne ou Mettre en forme la section.

3 Dans la zone Police, sélectionnez une police, la taille, la couleur et le style de la police (gras, par exemple), ainsi que les effets à appliquer (effet souligné, par exemple).

REMARQUE : Pour certains éléments, cette option n'est pas disponible.

4 Dans la zone Cellule, configurez l'alignement et la couleur d'arrière-plan.

REMARQUE : Pour l'alignement horizontal, les données textuelles sont généralement alignées à gauche, tandis que les données numériques sont alignées à droite.

L'alignement vertical n'a aucune répercussion à moins que la colonne ne s'étende sur plusieurs lignes d'autres colonnes.

- 5 Dans la zone Bordure, effectuez vos sélections pour la position, la couleur et le style de la bordure de la cellule.

CONSEIL : Vous pouvez sélectionner ou désélectionner des bordures personnalisées en cliquant sur les bordures supérieure, inférieure, gauche et droite à côté de la liste déroulante Position.

- 6 Pour mettre en forme l'espacement dans la cellule, cliquez sur Options de mise en forme supplémentaires et spécifiez des valeurs pour la largeur et la hauteur du contenu de la cellule, ainsi que pour l'espace au-dessus, au-dessous, à gauche et à droite du contenu.

Les valeurs sont exprimées en pixels.

- 7 Pour remplacer les éléments de style et de classe spécifiés dans des feuilles de style Oracle CRM On Demand Answers, effectuez vos sélections dans la zone Options de style CSS personnalisées :

a Cliquez sur les paramètres que vous souhaitez utiliser.

b Indiquez l'emplacement de la classe, du style ou de la feuille de style.

REMARQUE : Les options de mise en forme avancées sont destinées aux utilisateurs qui savent manipuler les feuilles de style en cascade.

- 8 Cliquez sur OK.

Modification du nom des objets d'un tableau de bord

Les objets d'un tableau de bord interactif que vous n'avez pas nommés reçoivent un nom par défaut, tel que Section 1, Lien 1, etc. Vous pouvez renommer les objets de manière à leur attribuer un nom pertinent.

Avant de commencer. Pour que vous puissiez créer et modifier un tableau de bord interactif, votre rôle utilisateur doit vous autoriser à gérer les tableaux de bord.

Pour renommer un objet dans un tableau de bord interactif

- 1 Accédez à l'éditeur de tableau de bord.

Pour plus d'informations sur l'accès à l'éditeur de tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077).

- 2 Dans l'éditeur de tableau de bord, cliquez sur le bouton Renommer de l'objet choisi.
- 3 Dans la boîte de dialogue Renommer, indiquez un nouveau nom pour l'objet de tableau de bord.
- 4 Cliquez sur OK.

Suppression des objets d'un tableau de bord

Vous pouvez supprimer des objets des pages de tableau de bord interactif. Si l'objet que vous supprimez est déjà enregistré dans le catalogue de présentation Oracle CRM On Demand, il est uniquement retiré de la page du tableau de bord. Il n'est pas supprimé du catalogue. (Notez que les utilisateurs possédant les droits nécessaires peuvent modifier le contenu du catalogue de présentation en cliquant sur Gérer sous l'onglet Catalogue du volet de sélection Oracle CRM On Demand Answers.)

Avant de commencer. Pour que vous puissiez créer et modifier un tableau de bord interactif, votre rôle utilisateur doit vous autoriser à gérer les tableaux de bord.

Pour supprimer un objet dans un tableau de bord interactif

- 1 Accédez à l'éditeur de tableau de bord.

Pour plus d'informations sur l'accès à l'éditeur de tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077).

- 2 Dans l'éditeur de tableau de bord, cliquez sur le bouton Supprimer de l'objet choisi.

REMARQUE : Lorsque vous supprimez une colonne, il se peut que les autres colonnes de la page soient automatiquement redimensionnées afin de préserver l'alignement des colonnes.

Modification des options de format PDF et d'impression d'un tableau de bord interactif

Vous pouvez définir les paramètres de mise en page et le contenu des en-têtes et bas de page pour une sortie au format PDF à partir d'un tableau de bord interactif. Les tableaux de bord et les vues sont imprimés au format PDF Adobe Acrobat. Vous devez disposer d'Adobe Reader 6.0 ou plus pour imprimer avec ce format.

Le format des en-têtes et des bas de page s'affiche dans les sorties HTML et PDF.

REMARQUE : Les sélections d'impression spécifiées s'appliquent uniquement aux sorties au format PDF. Si vous imprimez le document PDF sur une imprimante locale ou réseau, les options d'impression de votre navigateur s'appliquent, telles que la sélection du format du papier.

Pour modifier les options d'impression et PDF

- 1 Accédez à l'éditeur de tableau de bord.

Pour plus d'informations sur l'accès à l'éditeur de tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077).

- 2 Cliquez sur l'icône Propriétés de commande PDF et impression, dans la partie supérieure de l'espace de travail.



La boîte de dialogue Commande PDF et impression s'ouvre.

- 3** Sélectionnez les paramètres de mise en page.
- 4** Pour ajouter un en-tête ou un pied de page, procédez comme suit :
 - a** Sélectionnez l'option qui vous intéresse, puis cliquez sur Modifier.
 - b** Les options de la boîte de dialogue permettent de créer l'en-tête ou le bas de page.
Les en-têtes et les bas de page peuvent contenir jusqu'à trois lignes.
 - c** Pour appliquer une mise en forme cosmétique à un élément d'en-tête ou de pied de page, cliquez sur le bouton de mise en forme.
Pour plus d'informations sur la mise en forme cosmétique, reportez-vous à la rubrique [Application d'une mise en forme aux tableaux de bord interactifs](#) (page 1089).
 - d** Cliquez sur OK pour enregistrer l'en-tête ou le pied de page.
- 5** Lorsque vous avez terminé la modification des options de format PDF et d'impression, cliquez sur OK.

Modification des propriétés d'un tableau de bord interactif

Vous pouvez définir les propriétés de l'ensemble du tableau de bord, par exemple le style à utiliser, et vous pouvez supprimer, réorganiser et masquer les pages. La modification des propriétés du tableau de bord entraîne l'enregistrement des changements effectués sur la page en cours d'utilisation.

Avant de commencer. Pour que vous puissiez créer et modifier un tableau de bord interactif, votre rôle utilisateur doit vous autoriser à gérer les tableaux de bord.

Pour accéder à la page Propriétés du tableau de bord d'un tableau de bord interactif

- 1** Accédez à l'éditeur de tableau de bord.
Pour plus d'informations sur l'accès à l'éditeur de tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077).
- 2** Cliquez sur l'icône de propriétés de tableau de bord dans la partie supérieure de l'éditeur de tableau de bord.



La page Propriétés du tableau de bord s'affiche.

Sélection d'un style pour un tableau de bord interactif

Les styles définissent le mode d'affichage des tableaux de bord et des résultats. Initialement, les résultats sont formatés à l'aide d'un style par défaut. Oracle CRM On Demand fournit des styles prédéfinis parmi lesquels vous pouvez faire votre choix.

Pour sélectionner un style pour un tableau de bord interactif

- Dans la zone Propriétés générales de la page Propriétés du tableau de bord, sélectionnez le style à utiliser dans la liste déroulante Style.

Ajout d'une description d'un tableau de bord interactif

Les descriptions sont stockées mais ne s'affichent pas dans les tableaux de bord.

Pour ajouter une description pour un tableau de bord interactif

- Saisissez une description pour le tableau de bord dans la zone Description de la page Propriétés du tableau de bord.

Modification de nom, suppression, réorganisation et masquage des pages d'un tableau de bord interactif

Cette section regroupe les procédures permettant de renommer, supprimer, réordonner et masquer les pages du tableau de bord. La zone Pages de tableaux de bord de la page Propriétés du tableau de bord affiche les pages du tableau de bord. Ces dernières sont répertoriées dans le même ordre que leurs onglets respectifs.

Lorsque vous renommez un tableau de bord, vous pouvez conserver les références des utilisateurs portant sur l'ancien nom. Cela permet de créer un raccourci incluant l'ancien nom et pointant vers le tableau de bord renommé dans le catalogue de présentation.

Si vous utilisez une page de tableau de bord, vous pouvez la masquer jusqu'à ce que les modifications soient terminées.

ATTENTION : Vous ne pouvez pas annuler les actions décrites dans les procédures suivantes en cliquant sur Annuler.

Pour renommer une page de tableau de bord interactif

- Dans la section Pages de tableaux de bord de la page Propriétés du tableau de bord, cliquez sur l'icône Renommer pour ouvrir la page Renommer l'élément et suivez les instructions qui s'affichent.

Pour supprimer une page de tableau de bord interactif

- Dans la section Pages de tableaux de bord de la page Propriétés du tableau de bord, cliquez sur l'icône Supprimer et confirmez la suppression lorsque vous y êtes invité.

Pour réorganiser les pages d'un tableau de bord interactif

- Pour déplacer une page de tableau de bord vers le haut de la liste, cliquez sur la flèche de défilement vers le haut de la page dans la section Pages de tableaux de bord de la page Propriétés du tableau de bord.

Dans le tableau de bord, l'onglet de la page est déplacé vers la gauche.

- Pour déplacer une page de tableau de bord vers le bas de la liste, cliquez sur la flèche de défilement vers le bas de la page dans la section Pages de tableaux de bord de la page Propriétés du tableau de bord.

Dans le tableau de bord, l'onglet de la page est déplacé vers la droite.

Pour masquer une page d'un tableau de bord interactif

- Dans la section Pages de tableaux de bord de la page Propriétés du tableau de bord, cochez la case Masquer la page associée à la page.

La page reste visible pour tous les utilisateurs qui la consultent à ce moment.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas modifier les autorisations d'accès à une page de tableau de bord. L'icône de sécurité de la section Pages de tableaux de bord de la page Propriétés du tableau de bord est désactivée.

Pour modifier la devise affichée dans une page de tableau de bord interactif

- Choisissez le menu des devises et sélectionnez-en une nouvelle pour le rapport.

Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez inclure l'invite préconstruite Devises actives de société dans le tableau de bord. Pour plus d'informations sur l'ajout de contenu prédéfini, tel qu'une invite à un tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Création d'invites pour les tableaux de bord interactifs](#) (page 1094). Une fois cette invite ajoutée, choisissez le menu des devises et sélectionnez-en une nouvelle pour le rapport. Tous les champs de devise du tableau de bord sont mis à jour pour afficher la devise choisie. La liste des devises est limitée à celles pour lesquelles un taux de change a été défini.

Création d'invites pour les tableaux de bord interactifs

L'invite de tableau de bord filtre les résultats des requêtes incorporées pour afficher uniquement les résultats correspondant aux critères de l'invite. Une invite de tableau de bord peut filtrer toutes les requêtes incorporées d'un tableau de bord ou les requêtes de certaines pages du tableau de bord uniquement.

Vous sélectionnez les colonnes et les opérateurs de l'invite du tableau de bord, puis vous spécifiez son mode d'affichage et la façon dont les utilisateurs sélectionnent les valeurs. Vos sélections déterminent le contenu des rapports incorporés dans le tableau de bord ou dans la page du tableau de bord. Chaque colonne contenue dans l'invite du tableau de bord doit être intégrée à la liste de projection et/ou au filtre, et ce pour chaque requête devant être filtrée par l'invite. Les filtres des colonnes de la requête doivent être configurés ou la condition du filtre doit avoir la valeur Est demandé. Les colonnes contenues dans l'invite et qui ne sont pas incluses à la requête ne filtreront pas cette dernière.

Si vous incluez plusieurs colonnes à une invite de tableau de bord, vous pouvez contraindre les choix des utilisateurs pour les sélections suivantes. Par exemple, si une colonne filtre sur la région et la suivante sur le

district. En cochant la case Contraindre de la colonne District, vous pouvez contraindre la colonne District à n'afficher que les districts correspondant à la région sélectionnée par l'utilisateur. Si l'utilisateur choisit la région Est à l'invite Région, l'invite District affiche uniquement les districts de la région Est.

REMARQUE : Les colonnes contraintes sont limitées par toutes les autres colonnes de l'invite. Par exemple, si l'invite contient les colonnes Année, Région et District et que la case Contraindre est cochée pour District, les valeurs affichées dans District sont limitées par les valeurs entrées pour Région et Année.

Si vous déclarez une variable de présentation dans une invite de tableau de bord, elle peut aussi être référencée dans divers domaines d'un rapport. La valeur entrée à l'invite de tableau de bord s'affiche alors (en utilisant la variable de présentation) dans les résultats de la requête affichés dans le tableau de bord.

Après la création d'une invite de tableau de bord, enregistrez-la dans un dossier partagé. Une fois l'invite enregistrée, vous pouvez l'ajouter à un tableau de bord.

Avant de commencer. Pour pouvoir créer et modifier des invites de tableaux de bord interactifs, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gérer les tableaux de bord.

Pour créer une invite de tableau de bord interactif

- 1 Cliquez sur l'onglet Rapports.
- 2 Cliquez sur le lien Gérer les analyses.
Oracle CRM On Demand Answers s'affiche dans une fenêtre distincte.
- 3 Dans la fenêtre Oracle CRM On Demand Answers, cliquez sur n'importe quel domaine, puis sur l'icône Nouvelle invite de tableau de bord en haut de la section.
Une liste de domaines s'affiche.

- 4 Dans cette liste, sélectionnez le domaine qui contient la colonne à utiliser comme filtre.
La page Invite de tableau de bord s'affiche.

REMARQUE : Si la colonne est également incluse dans l'invite de filtre de colonne d'une requête incorporée, sa valeur doit être définie en tant que filtre dans la boîte de dialogue de création/modification de filtre de façon à ce que l'invite de tableau de bord filtre la requête incorporée. La sélection de l'option Est demandé ne préfiltre pas la colonne actuelle. Toutes les colonnes d'une invite de tableau de bord doivent appartenir au même domaine. Elles doivent également être incluses dans les requêtes incorporées que vous souhaitez filtrer à l'aide de l'invite de tableau de bord.

- 5 Dans la liste déroulante Portée de la page Invite de tableau de bord, indiquez si vous souhaitez que l'invite s'applique au tableau de bord entier ou à une page.
- 6 Pour sélectionner une colonne à utiliser comme filtre dans l'invite de tableau de bord, cliquez sur son nom dans le volet de sélection.

Vous pouvez ajouter plusieurs colonnes à une invite de tableau de bord. Pour retirer une colonne de l'invite, cliquez sur Supprimer en regard de cette colonne.

REMARQUE : Le nombre de colonnes incluses dans l'invite de tableau de bord peut affecter les performances. Par exemple, les colonnes qui affichent des valeurs dans une liste déroulante sont renseignées par une requête au serveur Oracle CRM On Demand. En général, il est recommandé de ne pas utiliser plus de neuf colonnes.

7 Sélectionnez les options suivantes :

- a** Cliquez sur le bouton Modifier la formule pour afficher la boîte de dialogue Modifier la formule de colonne où vous pouvez modifier la formule de la colonne.
- b** Sélectionnez l'opérateur à utiliser dans la liste déroulante Opérateur.
- c** Sélectionnez un type de contrôle pour définir comment les utilisateurs choisissent la valeur du filtre : dans un calendrier, une liste déroulante ou une liste de valeurs, ou la tapent dans une zone d'édition.
- d** Si vous choisissez une liste déroulante :
 - Dans la liste Afficher, indiquez les valeurs que vous souhaitez voir dans la liste déroulante. Vous pouvez afficher toutes les valeurs ou définir une instruction SQL afin de limiter la liste déroulante à certaines valeurs.
 - Pour contraindre les choix d'une colonne en fonction de la sélection faite par l'utilisateur dans la colonne précédente, cochez la case Contraindre.
- e** Dans la liste Par défaut, sélectionnez la valeur qui s'affichera initialement.

Vous pouvez afficher les valeurs par défaut du rapport, tous les choix disponibles ou une valeur spécifique. Lorsque vous sélectionnez une valeur spécifique, un champ s'affiche pour la saisie de la valeur.
- f** Dans la liste Définir une variable, vous pouvez choisir de renseigner une variable de l'invite de tableau de bord avec une variable de présentation.

Si vous ne souhaitez pas déclarer de nom de variable pour cette invite, sélectionnez Aucun.

Si vous choisissez de déclarer une variable pour cette invite, un champ supplémentaire s'affiche afin que vous indiquiez le nom de la variable.

Par exemple, si vous choisissez Présentation dans la liste déroulante, tapez myFavoriteRegion pour définir cet élément en tant que variable de présentation. Une variable déclarée ici peut être référencée dans des requêtes lors de la visualisation dans un tableau de bord.
- g** Dans la zone Libellé, tapez le nom du filtre.

Si vous ne complétez pas ce champ, le libellé de la colonne est utilisé pour le filtre.
- 8** Pour réorganiser les colonnes de l'invite, utilisez les flèches vers le haut et vers le bas.

Le fait de réorganiser les colonnes contrôle l'ordre d'affichage des sélections aux utilisateurs.
- 9** Pour afficher l'invite sélectionnée ou toutes les invites qui en dépendent sur une nouvelle ligne du filtre, cliquez sur la case dans la liste Groupe.
- 10** Pour prévisualiser l'affichage de l'invite dans le tableau de bord, cliquez sur Aperçu (si disponible).

Pour enregistrer une invite de tableau de bord interactif

- 1 Une fois l'invite de tableau de bord créée, cliquez sur Enregistrer.
- 2 Dans la boîte de dialogue Choisir un dossier, enregistrez l'invite de tableau de bord dans un dossier partagé, puis donnez-lui un nom descriptif.
Vous pouvez également indiquer dans le nom si l'invite de tableau de bord est destinée à un tableau de bord entier ou à une page.

REMARQUE : Si vous enregistrez un invite dans un dossier personnel, vous ne pouvez l'ajouter à un tableau de bord qu'après l'avoir placée dans un dossier partagé.

- 3 (Facultatif) Entrez une description dans la zone Description.

Pour modifier une invite de tableau de bord interactif

- 1 Cliquez sur l'onglet Rapports.
- 2 Cliquez sur le lien Gérer les analyses.
Oracle CRM On Demand Answers s'affiche dans une fenêtre distincte.
- 3 Dans la fenêtre Oracle CRM On Demand Answers, cliquez sur le lien Ouvrir une analyse et recherchez l'invite dans son dossier d'enregistrement.
- 4 Cliquez sur l'invite de tableau de bord pour la modifier.

Pour ajouter une invite à un tableau de bord interactif ou à une page de tableau de bord

- 1 Accédez à l'éditeur de tableau de bord.
Pour plus d'informations sur l'accès à l'éditeur de tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Accès à l'éditeur de tableau de bord](#) (page 1077).
- 2 Dans le volet de sélection de l'éditeur de tableau de bord, dans la zone Contenu enregistré, recherchez le dossier contenant l'invite de tableau de bord à ajouter.
- 3 Faites glisser et déposez l'invite de tableau de bord dans une section de la page de tableau de bord.
Si l'étendue de l'invite de tableau de bord a la valeur Tableau de bord, l'invite porte sur toutes les pages du tableau de bord mais ne s'affiche pas sur chacune d'elles. Si l'étendue de l'invite de tableau de bord a la valeur Page, l'invite porte uniquement sur les pages auxquelles vous l'avez ajoutée. Si l'étendue de l'invite de tableau de bord a la valeur Tableau de bord, la valeur choisie pour l'invite de niveau Tableau de bord remplace les valeurs des invites de tableau de bord de niveau Page.

Modification du nom ou de la description d'un tableau de bord interactif

Avant de commencer. Pour que vous puissiez créer et modifier un tableau de bord interactif, votre rôle utilisateur doit vous autoriser à gérer les tableaux de bord.

Pour modifier le nom ou la description d'un tableau de bord interactif :

- 1 Cliquez sur l'onglet Tableau de bord.
- 2 Sur la page Tableau de bord, cliquez sur le lien Gérer les tableaux de bord.
- 3 Sur la page Gérer les tableaux de bord, cliquez sur le lien Modifier du tableau de bord à modifier.
- 4 Sur la page Modification du tableau de bord, modifiez le nom ou la description si nécessaire, puis cliquez sur Enregistrer.

Affichage des tableaux de bord

Oracle CRM On Demand fournit des tableaux de bord prédéfinis, qui regroupent les rapports en domaines fonctionnels. En outre, les utilisateurs dotés du privilège Gérer les tableaux de bord peuvent créer des tableaux de bord interactifs.

Cette rubrique explique comment afficher des tableaux de bord prédéfinis et interactifs.

REMARQUE : Si votre rôle ne vous donne pas le droit d'afficher un rapport donné sur un tableau de bord, ou si le rapport a été supprimé après son ajout au tableau de bord, un message d'erreur apparaît sur le tableau de bord à l'endroit où le rapport aurait dû s'afficher.

Pour imprimer un tableau de bord :

- 1 Cliquez sur l'onglet Tableau de bord.
- 2 Dans la liste déroulante Sélectionner un tableau de bord, sélectionnez le tableau de bord à afficher.
- 3 Cliquez sur Afficher.
Le tableau de bord s'affiche.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Gestion des tableaux de bord](#) (page 1075)

A propos de la navigation guidée dans les tableaux de bord interactifs

La navigation guidée peut aider les utilisateurs à comprendre les problèmes commerciaux et à déterminer les actions appropriées à exécuter, en guidant leur exploration des résultats obtenus à partir des rapports. Lorsque la navigation guidée se fonde sur des scénarios communs et les meilleures pratiques de votre industrie ou organisation, elle permet aux utilisateurs de voir et d'analyser les problèmes associés en accédant à un jeu de résultats connexe, un autre tableau de bord ou une URL. La navigation guidée est spécifiée à l'aide de l'éditeur de tableau de bord dans Oracle CRM On Demand Answers.

Il existe trois types de navigation guidée :

- La navigation guidée utilisant des liens statiques. Si ce type de navigation est spécifié pour une requête, les résultats qui apparaissent sur le tableau de bord incluent systématiquement un lien vers une autre requête, un autre tableau de bord ou une autre URL. Par exemple, le rapport sur les tendances de satisfaction client peut systématiquement contenir un lien vers le rapport sur la satisfaction client par ligne de produits.
- La navigation guidée utilisant des liens conditionnels. Si ce type de navigation est spécifié pour une requête, un lien vers une autre requête, un autre tableau de bord ou une autre URL apparaît uniquement si les résultats répondent à certains critères. Par exemple, si le nombre de requêtes d'assistance critiques ouvertes dépasse un certain seuil, le jeu de résultats peut inclure un lien vers un rapport sur la satisfaction client par employé.
- La navigation guidée utilisant des sections conditionnelles. Des sections de tableau de bord entières peuvent être affichées en fonction des résultats renvoyés pour une requête spécifique. Par exemple, si les résultats montrent que les ventes ont chuté de 15 % ou plus la semaine précédente, une section de tableau de bord contenant des liens vers des rapports et des outils connexes peut s'afficher.

En général, l'affichage de liens statiques n'affecte pas le temps de rendu du tableau de bord. Cependant, l'affichage de plusieurs sections ou liens conditionnels peut avoir un impact sur le temps de rendu du tableau de bord. Pour plus d'informations sur l'éditeur de tableau de bord, reportez-vous à la rubrique [Ajout et affichage de contenu sur les pages du tableau de bord interactif](#) (voir "[Ajout et affichage de contenu dans les pages d'un tableau de bord interactif](#)" page 1078).

Notes d'utilisation sur les domaines

Cette rubrique fournit des informations sur les domaines de date et d'heure, et les périodes de quota.

Domaines de date et d'heure

Les périodes présentes dans vos rapports peuvent être basées sur le calendrier fiscal de votre société, qui peut être différent d'un calendrier standard. Par exemple, l'exercice de votre société peut débuter le 1er juin de chaque année calendaire. Si l'exercice de votre société a été récemment modifié dans Oracle CRM On Demand, vous devez consulter avec attention les analyses d'historique si elles couvrent plusieurs années. Les données des rapports basés sur la méthode de calendrier fiscal précédente ne peuvent pas être alignées avec les données de la nouvelle méthode.

Périodes de quota

Les rapports comprenant des informations de quota par année utilisent le mois de clôture de l'exercice. Alors que sur l'écran Quota, l'année présente le mois de début de la période de quota, ce qui est différent des rapports. Par exemple, si la période de quota va de novembre 2009 à janvier 2010, l'écran Quota utilise l'année 2009, mais les rapports affichent l'année 2010.

16 Administration d'Oracle CRM On Demand

Utilisez les pages Administrateur pour configurer et personnaliser Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur l'administration d'Oracle CRM On Demand, reportez-vous aux sections suivantes :

Cette section	Décrit les tâches suivantes
Administration de la société (page 1111)	Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société (page 1112) Activation des langues (page 1123) Vérifications des licences et des utilisateurs actifs (page 1124) Définition des contrôles de mot de passe de la société (page 1126) Définition d'un calendrier fiscal personnalisé (page 1133) Réinitialisation de tous les mots de passe (page 1135) Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur (page 1257) Restriction de l'utilisation d'adresses IP (page 1137) Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise (page 1137) Publication des alertes définies pour l'entreprise (page 1138) Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale (page 1144) Gestion des devises (page 1140) Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise (page 1146) Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service (page 1147) Définition d'alertes pour les affectations de service (page 1148) Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements (page 1149)

Cette section	Décrit les tâches suivantes
Personnalisation d'application (page 1151)	<p>Configuration des types d'enregistrement</p> <p>Création et modification de champs (page 1165)</p> <p>Administration du paramètre Copie activée (page 1169)</p> <p>Définition des indicateurs d'intégration de champ personnalisé (page 1170)</p> <p>Définition de liens Web (page 1171)</p> <p>Changement des noms de champs (page 1174)</p> <p>Utilisation de champs personnalisés indexés (page 1175)</p> <p>Rétablissement des valeurs par défaut des paramètres (page 1178)</p> <p>Modification des valeurs de liste de sélection (page 1178)</p> <p>Personnalisation de la présentation des éléments connexes (page 1180)</p> <p>Personnalisation de la présentation des pages statiques (page 1181)</p> <p>Changement des noms des titres de section de champ (page 1185)</p> <p>Création d'applets Web (page 1186)</p> <p>Définition des listes de sélection en cascade (page 1188)</p> <p>Gestion de la présentation des recherches (page 1189)</p> <p>Gestion de l'accès aux listes et de l'ordre des listes (page 1191)</p> <p>Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil (page 1192)</p> <p>Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil (page 1195)</p> <p>Personnalisation de la piste d'audit (page 1196)</p> <p>Définition de mises en page dynamiques (page 1200)</p> <p>Gestion du fonctionnement des fenêtres de recherche (page 1203)</p> <p>Configuration de l'application</p> <p>Affichage de pages Web externes dans des onglets (page 1204)</p> <p>Création et gestion de la présentation des barres d'actions (page 1214)</p> <p>Création d'applets Web globales (page 1215)</p> <p>Chargement des extensions côté client (page 1218)</p>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<p>Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société (page 1221)</p> <p>Création de nouveaux thèmes (page 1222)</p> <p>Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil (page 1226)</p> <p>Changement de nom des types d'enregistrements (page 1227)</p> <p>Modification de l'icône d'un type d'enregistrement (page 1229)</p> <p>Ajout de types d'enregistrement (page 1229)</p>
Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès (page 1238)	<p>Définition des utilisateurs (page 1241)</p> <p>Définition des quotas de ventes des utilisateurs (page 1254)</p> <p>Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement (page 1254)</p> <p>Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur (page 1255)</p> <p>Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur (page 1256)</p> <p>Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur (page 1257)</p> <p>Vérification des activités relatives à la sécurité pour les utilisateurs (page 1257)</p> <p>Ajout de délégués pour les utilisateurs (Administrateur) (page 1259)</p> <p>Création de périodes de stock pour les utilisateurs (page 1260)</p> <p>Désactivation des utilisateurs (page 1260)</p> <p>Définition des utilisateurs (Partenaires) (page 1263)</p> <p>Modification de l'ID d'un utilisateur (Partenaires) (page 1265)</p> <p>Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur (Partenaires) (page 1266)</p> <p>Désactivation des utilisateurs (Partenaires) (voir "Désactivation d'utilisateurs (Partenaires)" page 1267)</p> <p>Définition des profils d'accès (page 1302)</p> <p>Ajout de rôles (page 1311)</p> <p>Définition des groupes (page 1349)</p> <p>Définition des territoires (page 1351)</p> <p>Procédure de configuration des livres (page 1325)</p> <p>Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur (page 1326)</p>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<p>Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre (page 1330)</p> <p>Création de livres et de hiérarchies de livres (page 1331)</p> <p>Association d'utilisateurs aux livres (page 1333)</p> <p>Création de profils d'accès pour les livres (page 1336)</p> <p>Activation de livres pour votre société (page 1337)</p> <p>Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur (page 1338)</p> <p>Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement (page 1340)</p> <p>Affectation d'enregistrements aux livres (page 1342)</p>
<p>Gestion des processus (voir "Gestion du processus" page 1353)</p>	<p>Création de règles de workflow (page 1365)</p> <p>Création d'actions de workflow : Affecter un livre (page 1370)</p> <p>Création d'actions de workflow : Créer une tâche (page 1374)</p> <p>Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration (page 1372)</p> <p>Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail (page 1379)</p> <p>Création d'actions de workflow : Mettre à jour le champ après attente (page 1382)</p> <p>Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs (page 1384)</p> <p>Création d'actions de workflow : Attendre (page 1386)</p>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<p>Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow (page 1390)</p> <p>Modification de l'ordre des règles de workflow (page 1391)</p> <p>Désactivation de règles et d'actions de workflow (page 1392)</p> <p>Suppression de règles et d'actions de workflow (page 1393)</p> <p>Affichage d'instances de workflow (page 1397)</p> <p>Suppressions d'instances du Workflow Monitor (voir "Suppression d'instances dans Workflow Monitor" page 1399)</p> <p>Définition des règles d'affectation (page 1406)</p> <p>Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads (page 1413)</p> <p>Création des mises en page de conversion de lead (page 1414)</p> <p>Définition de la génération de prévisions (voir "Configuration de la définition des prévisions" page 1417)</p> <p>Mise à jour de la définition des prévisions (page 1423)</p> <p>Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers (page 1425)</p> <p>Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société (page 1432)</p>
Outils de gestion des données (page 1433)	<p>Préparation de l'importation de données (page 1479)</p> <p>Liaison d'enregistrements durant l'importation (page 1471)</p> <p>Importation des données (page 1618)</p> <p>Consultation des résultats d'importation (page 1623)</p> <p>Exportation de données (page 1625)</p> <p>Consultation des résultats d'exportation (page 1627)</p> <p>Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand (page 1634)</p> <p>Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand (page 1628)</p> <p>Création d'une file d'attente d'événements d'intégration (page 1638)</p> <p>Gestion des paramètres d'événements d'intégration (page 1639)</p>
Gestion de contenu (page 1641)	<p>Définition des catégories de produits (page 1642)</p> <p>Définition des produits de votre société (page 1643)</p> <p>Configuration des listes de prix pour PRM (page 1645)</p> <p>Gestion des pièces jointes de votre société (page 1649)</p>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
	Configuration de scripts d'évaluation (page 1650) Définition de dossiers de rapports (page 778)
Intégration de services Web (page 1629)	Téléchargement de fichiers WSDL et de schéma (voir " Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas " page 1629) Consultation de l'utilisation des services Web (page 1632)
Gestion des sciences de la vie (page 1657)	Gestion des modèles de CR Visite (page 1658)

En outre, les administrateurs peuvent généralement effectuer les opérations suivantes :

- Créer des rapports personnalisés pour sa propre utilisation ou pour une diffusion dans toute la société. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique [Rapports](#) (page 763).
- Créer des listes filtrées pour une diffusion dans toute la société. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes](#) (page 77).

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'Oracle On Demand Expression Builder, reportez-vous à la rubrique [Expression Builder](#) (page 1661).

Procédures d'administration d'Oracle CRM On Demand

Les pages Administrateur d'Oracle CRM On Demand vous permettent de gérer le déploiement d'Oracle CRM On Demand sur les utilisateurs et la définition des données requises. Dans ces pages, vous pouvez personnaliser l'apparence d'Oracle CRM On Demand afin de répondre à vos besoins professionnels. Utilisez les directives suivantes pour gérer le déploiement d'Oracle CRM On Demand :

1 Consultez toutes les ressources disponibles.

Avant de configurer un nouveau déploiement d'Oracle CRM On Demand, *vérifiez les ressources suivantes* :

- Lisez le manuel d'utilisation d'*Oracle CRM On Demand, Administrator Preview Guide*. Ce manuel est disponible pour tous les administrateurs de société et fournit des informations sur l'activation d'une fonctionnalité dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur l'accès au manuel *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide*, cliquez sur le lien Formation et Assistance dans Oracle CRM On Demand.
- Consultez tous les outils, modèles, listes de contrôle, séminaires Web et guides en cliquant sur le lien Formation et Assistance dans Oracle CRM On Demand.
- Inscrivez-vous au cours Bases de l'administration offert par Oracle University.

2 Évaluez vos procédures commerciales et les rôles joués par les utilisateurs au sein de votre organisation.

Consultez le manuel *Oracle CRM On Demand Administrator Rollout Guide* disponible sur My Oracle Support. Téléchargez et utilisez le modèle de configuration des champs personnalisés pour planifier un déploiement approprié dès le début. Le modèle de configuration des champs personnalisés est disponible dans la page Tools and Templates du Training and Support Center de My Oracle Support.

- Définissez la visibilité des données et la façon dont celles-ci seront sécurisées en tenant compte des fonctionnalités et facteurs suivants :
 - **Profils d'accès.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Définition des profils d'accès](#) (page 1302).
 - **Equipes.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 94).
 - **Livres.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Gestion des livres](#) (page 1316).
 - **Visibilité du responsable.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112).
- Définissez le modèle de données et les champs concernés. Évaluez les rapports qui nécessitent une analyse de tendance, une analyse de tendance en temps réel et les types d'enregistrements pris en charge.
- Définissez les procédures suivantes associées à la validation des données et à l'interaction avec celles-ci :
 - Définition des processus de vente. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers](#) (page 1425).
 - Définition des mises en page de conversion de lead et des correspondances de champ. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Administration de la conversion de lead](#) (page 1412).
 - Définition de la validation de champ. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos de la gestion des champs](#) (page 1155).
 - Définition des processus de workflow. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Gestion des processus](#) (voir "[Gestion du processus](#)" page 1353).
 - Intégration d'Oracle CRM On Demand avec les services Web. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Intégration de services Web](#) (page 1629).
- Définition des environnements de test client et de tout environnement supplémentaire pour la formation et le test.

3 Configurez votre société.

Chaque société est unique. Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez personnaliser de nombreux paramètres de société de façon à ce qu'ils correspondent à la configuration de votre entreprise.

- Définition de l'année fiscale, des langues, des devises, des taux de change, etc., de votre société.
- Demandez les droits d'accès et l'environnement de test client appropriés. Pour plus d'informations sur la configuration de votre société, reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112).

4 Définition des profils utilisateur.

Dans le cadre d'une société, les utilisateurs ont des rôles et des responsabilités spécifiques. Certains utilisateurs ont accès à certaines données, contrairement à d'autres. Avant d'ajouter ces utilisateurs, définissez la visibilité et le rôle de chaque type d'utilisateur.

- Définition des profils d'accès pour votre société. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Définition des profils d'accès](#) (page 1302).
- Définition des rôles pour les utilisateurs d'Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).
- Définition du modèle de visibilité, par exemple les livres, les équipes, etc. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Gestion des livres](#) (page 1316) et [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 94).

5 Configuration du modèle de données, par exemple, ajouter ou renommer des champs, les types d'enregistrements, etc.

Les données requises sont également uniques dans le cadre d'une société. Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez ajouter de nouveaux champs aux types d'enregistrements existants, renommer des champs en fonction du fonctionnement de votre entreprise, ou ajouter de nouveaux types d'enregistrements personnalisés. Avant de commencer à ajouter des données, effectuez les opérations suivantes :

- Ajout de nouveaux champs et types d'enregistrements requis pour la définition de votre modèle de données. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création et modification de champs](#) (page 1165) et [Ajout de types d'enregistrement](#) (page 1229).
- Changement des noms de champs et de types d'enregistrement en fonction de conditions commerciales spécifiques. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Changement des noms de champs](#) (page 1174) et [Changement de nom des types d'enregistrement](#) (voir "[Changement de nom des types d'enregistrements](#)" page 1227).
- Remplissage des listes de sélection. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'importation pour importer rapidement de grands nombres de valeurs dans les champs de la liste de sélection. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 1178).
- Configuration des mises en page. N'afficher que les champs requis pour chaque rôle et utiliser les mises en page dynamiques. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Personnalisation de mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 1181) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 1200).
- Configuration de processus tels que les workflows, les processus de vente, etc. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Gestion des processus](#) (voir "[Gestion du processus](#)" page 1353) et [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers](#) (page 1425).
- Configuration des listes de rôles. Les 10 premières listes apparaissent sur la page d'accueil de l'utilisateur. Il est recommandé d'éviter les listes qui renvoient des quantités de données importantes. Le nombre d'enregistrements recommandé pour les tâches quotidiennes est compris entre 25 et 100. Il est également recommandé d'effectuer les opérations suivantes :
 - Utilisez les champs indexés dès que possible.
 - Dans la liste, incluez les champs que les utilisateurs souhaitent mettre à jour fréquemment.

Pour plus d'informations sur la configuration des listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

6 Fournissez des informations sur les métriques professionnelles en générant des rapports.

Utilisez la fonctionnalité Rapports dans Oracle CRM On Demand pour générer des rapports personnalisés correspondant à vos besoins professionnels, puis rendez-les accessibles aux utilisateurs. Pour plus d'informations sur les rapports, reportez-vous à la rubrique A propos des rapports.

7 Importez les données et les utilisateurs.

Utilisez la fonctionnalité d'importation pour importer les données héritées dans Oracle CRM On Demand. Vous pouvez importer tous les utilisateurs ou les ajouter manuellement dans la page Gestion des utilisateurs. Une fois que les utilisateurs ont été ajoutés, ils reçoivent un e-mail contenant leur mot de passe temporaire pour accéder à Oracle CRM On Demand et ils peuvent alors commencer à travailler immédiatement. Pour plus d'informations sur l'importation des données, reportez-vous à la rubrique [Outils d'importation et d'exportation](#) (page 1434).

Utilisation de modèles d'administrateur pendant la configuration

Vous pouvez utiliser les modèles de configuration d'administrateur pour vous aider à organiser les données de votre société et mettre efficacement en oeuvre Oracle CRM On Demand.

Après avoir saisi vos informations dans ces modèles, vous pouvez les utiliser en tant que référence pendant la configuration et la personnalisation de l'application.

Pour accéder aux modèles de configuration de l'administrateur

1 Cliquez sur le lien correspondant au modèle concerné.

Les liens vers les modèles disponibles sont présentés à la section suivante.

2 Enregistrez le modèle sur votre ordinateur.

3 Ouvrez le fichier enregistré.

A propos du suivi des utilisations dans Oracle CRM On Demand

La fonctionnalité de suivi des utilisations permet aux sociétés de suivre et analyser les utilisations de leur application Oracle CRM On Demand, dont l'utilisation par l'utilisateur, l'utilisation de l'application et les détails de la définition et de la configuration. Un certain nombre de rapports prédéfinis sur le suivi des utilisations sont proposés pour les rapports sur l'utilisation d'Oracle CRM On Demand. Outre les rapports prédéfinis, le

domaine d'analyse du suivi des utilisations est disponible dans la zone Analyses dans Oracle CRM On Demand Answers pour les sociétés qui souhaitent une analyse plus approfondie de leur utilisation d'Oracle CRM On Demand.

Par exemple, vous pouvez vouloir créer des rapports pour fournir les informations suivantes :

- les utilisateurs ne s'étant pas connectés pendant les 30 derniers jours,
- les types d'enregistrement pour lesquels aucun enregistrement n'a été créé, mis à jour ni supprimé pendant les 30 derniers jours,
- le nombre de règles de workflow, de champs personnalisés et d'onglets personnalisés créés dans Oracle CRM On Demand.

CONSEIL : Pour toute information sur la consultation de l'utilisation des services Web, voir [Consultation de l'utilisation des services Web](#) (page 1632).

Pour accéder aux rapports prédéfinis sur le suivi des utilisations et créer de nouveaux rapports dans le domaine d'analyse du suivi des utilisations, votre rôle d'utilisateur doit posséder le privilège Suivi des utilisations. Le privilège Suivi des utilisations est activé par défaut pour le rôle de l'administrateur de la société.

A propos du privilège Suivi des utilisations

Si nécessaire, les administrateurs de la société peuvent activer le privilège Suivi des utilisations pour d'autres rôles d'utilisateur. Cependant, avant d'activer le privilège Suivi des utilisations pour un rôle d'utilisateur, vous devez tenir compte des implications suivantes :

- Les utilisateurs ayant le privilège Suivi des utilisations dans leur rôle d'utilisateur peuvent accéder au domaine d'analyse du suivi des utilisations dans Oracle CRM On Demand Answers, ainsi qu'aux rapports prédéfinis sur le suivi des utilisations.
- Aucun autre paramètre d'accès, comme le paramètre d'accès pour les types d'enregistrement dans les profils d'accès et les rôles d'utilisateur, ne permet de sécuriser l'accès aux données de suivi des utilisations. Les utilisateurs dont le rôle possède le privilège Suivi des utilisations peuvent donc accéder à toutes les données de suivi des utilisations dans le domaine d'analyse du suivi des utilisations.

Comme certaines données d'utilisation de votre société peuvent être considérées comme sensibles, vous devez vous assurer que le privilège Suivi des utilisations n'est accordé qu'aux utilisateurs appropriés.

- Les rapports sur le suivi des utilisations peuvent entraîner une utilisation intensive des ressources système.

Si vous voulez que certains rapports sur le suivi des utilisations soient disponibles à certains utilisateurs, mais ne voulez pas que ces utilisateurs aient un accès complet au domaine d'analyse du suivi des utilisations et aux rapports prédéfinis, vous devez créer des rapports personnalisés comportant les données appropriées. Vous pouvez alors stocker les rapports personnalisés dans un dossier de rapports partagé, et accorder uniquement l'accès à ce dossier partagé aux utilisateurs.

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez afficher des données sur l'utilisation des affectations de service (voir [Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise](#) (page 1146) et [Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service](#) (page 1147)) et des données sur l'utilisation des fichiers et des enregistrements (voir [Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements](#) (page 1149)).

Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur le domaine d'analyse du suivi des utilisations et sur les rapports, voir :

- [A propos des rapports prédéfinis](#) (voir "[À propos des rapports prédéfinis](#)" page 771)
- [Domaine d'analyse du suivi des utilisations](#) (voir "[Domaine d'analyse Analyse du suivi des utilisations](#)" page 859)
- [Prise en main des réponses \(rapports personnalisés\)](#) (page 790)

Administration de la société

Avant de commencer. Sauf indications contraires, pour pouvoir effectuer les procédures décrites dans la section Administration de la société, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège d'administration du profil de la société.

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les instructions pas à pas pour effectuer les procédures relatives à l'administration de la société :

- [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112)
- [Activation des langues](#) (page 1123)
- [Vérifications des licences et des utilisateurs actifs](#) (page 1124)
- [Définition des contrôles de mot de passe de la société](#) (page 1126)
- [Définition d'un calendrier fiscal personnalisé](#) (page 1133)
- [Réinitialisation de tous les mots de passe](#) (page 1135)
- [Consultation de l'activité de connexion pour tous les utilisateurs](#) (page 1136)
- [Restriction de l'utilisation d'adresses IP](#) (page 1137)
- [Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise](#) (page 1137)
- [Publication des alertes définies pour l'entreprise](#) (page 1138)
- [Gestion des devises](#) (page 1140)
- [Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale](#) (page 1144)
- [Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise](#) (page 1146)
- [Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service](#) (page 1147)
- [Définition d'alertes pour les affectations de service](#) (page 1148)
- [Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements](#) (page 1149)

Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société

Les informations et les paramètres généraux par défaut de la société se définissent dans la page Profil de la société.

Informations sur la société. Vous pouvez entrer ou modifier le nom de votre société, l'adresse d'expédition et de facturation, le numéro de téléphone et l'interlocuteur principal. Si vous vous êtes inscrit pour une période d'essai, certaines informations relatives à votre société sont tirées de vos données d'inscription.

Paramètres généraux par défaut. Vous pouvez définir les paramètres par défaut pour l'ensemble de la société, que les utilisateurs peuvent remplacer.

ATTENTION : L'administrateur société peut modifier le paramètre Pays. Si vous modifiez ce paramètre, avertissez le Support clientèle afin qu'il puisse prendre les mesures nécessaires pour mettre à jour le paramètre Fuseau horaire, ainsi que vos rapports et vos tableaux de bord. La langue, la devise et le fuseau horaire ne peuvent être modifiés qu'en contactant le Support clientèle.

Avant de commencer. Pour comprendre l'impact de ces paramètres, voir [A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs](#) (page 689).

Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège d'administration du profil de la société.

Pour modifier le profil de votre société

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Profil de la société, cliquez sur le lien Profil de la société.
- 4 Dans la page Profil de la société, cliquez sur le bouton Modifier (ou utilisez la fonction de modification en ligne) et apportez vos modifications.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

Le tableau suivant décrit certains champs figurant dans cette page.

Champ	Description
Informations importantes sur la société	
ID de connexion société	Identifiant unique de votre société. Lors de la création d'utilisateur, il s'agit de la première partie de l'ID de connexion utilisateur (ID de connexion société/ID utilisateur).
Interlocuteur principal	La valeur par défaut est soit ADMIN, soit le pseudonyme du premier utilisateur de votre société qui se connecte. Vous pouvez modifier cette valeur et indiquer n'importe quel utilisateur. Les informations relatives à la mise à jour de produits et d'autres informations importantes sont envoyées à l'interlocuteur principal.

Champ	Description
	<p>Dans le cas où l'interlocuteur principal ne serait pas disponible, vous pouvez entrer une liste de distribution comme adresse e-mail de l'interlocuteur principal afin que plusieurs personnes soient avisées des défaillances du système et de toute autre information importante. Pour ce faire, vous pouvez suivre l'une des deux procédures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vous pouvez entrer une liste de distribution comme adresse e-mail sur l'enregistrement de l'utilisateur pour l'interlocuteur principal. Cependant, vous devez vous souvenir que, si l'interlocuteur principal exécute une action dans le système qui envoie un e-mail automatisé à sa propre adresse e-mail, la liste de distribution complète recevra cette notification. ■ Vous pouvez créer un nouvel utilisateur "fictif". Vous pouvez donner un nom comme "ListeDeDistribution" à cet utilisateur, puis entrer la liste de distribution comme adresse e-mail sur l'enregistrement de l'utilisateur fictif. Dans ce cas, vous validez une de vos licences uniquement pour cette tâche. <p>Remarque : Vous ne pouvez pas désactiver l'utilisateur indiqué comme votre interlocuteur principal. En revanche, vous devez sélectionner un autre utilisateur comme interlocuteur principal avant de pouvoir modifier le statut de l'interlocuteur d'origine avec la valeur Inactif.</p>
Paramètres de la société	
Langue par défaut	<p>Langue utilisée par défaut par vos utilisateurs. Vous pouvez activer des langues supplémentaires afin que les utilisateurs puissent modifier le paramètre pour leur propre utilisation. Pour plus d'informations sur la manière d'ajouter des langues, voir Activation des langues (page 1123).</p> <p>Pour mettre ce champ à jour, contactez le Support clientèle.</p>
Paramètre linguistique par défaut	<p>Paramètres régionaux utilisés par défaut pour vos utilisateurs. Les utilisateurs peuvent les modifier à tout moment pour leur propre utilisation à partir de la page Profil utilisateur. Ces paramètres déterminent la mise en forme des dates, de l'heure, de la devise, des nombres et des numéros de téléphone.</p>
Devise par défaut	<p>La devise utilisée par défaut pour vos utilisateurs. Vous pouvez activer des devises supplémentaires afin que les utilisateurs puissent modifier le paramètre pour leur propre utilisation (reportez-vous à la rubrique Gestion de devises (voir "Gestion des devises" page 1140)). Néanmoins, la devise définie ici détermine la devise par défaut utilisée pour les prévisions, qui sont communes à toute l'entreprise.</p> <p>Pour mettre ce champ à jour, contactez le Support clientèle.</p>
Fuseau horaire par défaut	<p>Valeur par défaut de fuseau horaire utilisée par votre société.</p> <p>Certaines fonctions, comme la génération de prévisions, utilisent le fuseau horaire du service hôte au lieu du fuseau horaire par défaut. Contactez le Support clientèle pour connaître ce fuseau horaire. Les utilisateurs basés dans d'autres régions du monde peuvent choisir d'utiliser leur fuseau</p>

Champ	Description
	<p>horaire local, lequel est défini dans la page Profil utilisateur.</p> <p>Pour mettre ce champ à jour, contactez le Support clientèle.</p>
Enregistrement en Mode Aperçu	<p>Enregistrement en Mode Aperçu par défaut de la société. Vous pouvez activer la fonctionnalité d'aperçu des enregistrements et indiquer comment la fenêtre d'aperçu s'ouvre. Selon le paramètre sélectionné dans ce champ, une fenêtre d'aperçu s'ouvre lorsque les utilisateurs placent le pointeur sur un lien vers un enregistrement ou lorsqu'ils cliquent sur l'icône Aperçu qui apparaît lorsqu'ils placent le pointeur sur un lien vers un enregistrement.</p> <p>La fenêtre d'aperçu présente la première section de la page de détails de l'enregistrement. Vous pouvez désactiver la fonctionnalité d'aperçu d'enregistrement en sélectionnant Inactif dans ce champ. Par défaut, ce champ a la valeur Cliquer sur l'icône Aperçu à la définition initiale d'Oracle CRM On Demand pour une nouvelle société.</p> <p>Les utilisateurs peuvent remplacer le paramètre par défaut de la société en indiquant un enregistrement en Mode Aperçu différent dans la page de détail des informations personnelles.</p>
Modification en ligne activée	<p>Active ou désactive la fonctionnalité de modification en ligne.</p> <p>Si cette fonctionnalité est activée, les utilisateurs peuvent modifier les champs directement dans les pages de liste et de détail (sans ouvrir la page de modification de l'enregistrement).</p> <p>La modification en ligne est prise en charge dans les pages de liste et de détail d'enregistrement, et dans de nombreux enregistrements liés dans les pages de détail de l'enregistrement principal.</p> <p>Notez que les types de champ suivants ne sont pas modifiables depuis la page de détail de l'enregistrement principal :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ les champs qui n'apparaissent pas dans la page de détail de l'enregistrement lié lui-même ; ■ les champs calculés, par exemple, Nom complet ; ■ les champs en lecture seule dans la page Modifier de l'enregistrement lié. <p>En outre, au cas où le même enregistrement lié apparaît sous plusieurs enregistrements principaux, les champs compris dans la relation peuvent être modifiés. Par exemple, dans la liste associée au champ Equipe du compte d'un enregistrement Compte, le champ Rôle de l'équipe est modifiable car il fait partie de la relation entre le compte et le membre d'équipe. En revanche, les champs Nom de famille et Prénom ne le sont pas car ils appartiennent à l'enregistrement de l'utilisateur.</p>
Messagerie activée	<p>Permet de contrôler si :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ La messagerie apparaît dans la barre d'actions. ■ L'icône Notes et une liste de notes sont disponibles dans les pages de

Champ	Description
	<p>détail des enregistrements.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Les utilisateurs peuvent se servir du widget de messagerie.
Champs d'audit du type d'enregistrement	<p>Nombre maximum de champs que vous pouvez auditer pour chaque projet. Champ en lecture seule. Le nombre par défaut est 35, mais les administrateurs de la société peuvent modifier cette valeur.</p> <p>Remarque : Pour chaque champ supplémentaire audité, un autre enregistrement doit être créé dans la base de données lorsque ce champ est modifié. Lorsque vous auditez un nombre trop important de champs en une seule fois, cela peut avoir un impact sur les performances lors de la sauvegarde de l'enregistrement audité.</p>
Expiration de l'audit (jours)	<p>Age en jours des enregistrements d'audit de champ avant qu'ils ne soient purgés. Les administrateurs de la société peuvent définir cette valeur entre 1 et 90 jours. Pour afficher la valeur définie pour la société, accédez à la section Paramètres de sécurité de la société sur la page Profil de la société. Notez qu'une valeur zéro (0) indique qu'aucun enregistrement d'audit de champ n'est purgé. Seul le support clientèle d'Oracle CRM On Demand peut définir cette valeur sur 0. Les administrateurs de la société doit disposer du privilège Gérer l'audit de champs pour pouvoir modifier ce paramètre.</p>
Affichage liens page	<p>Si la fonction d'affichage des liens de page est activée, les liens vers les sections d'informations associées de la page (comme les sections des enregistrements liés) sont disponibles dans l'affichage des liens de page en bas de la fenêtre du navigateur. Les utilisateurs peuvent aussi entièrement supprimer l'affichage des liens de page des pages Détails, en désactivant la fonction dans leurs profils personnels. Pour plus d'informations sur l'affichage des liens de page, voir Présentation des pages d'Oracle CRM On Demand (page 33).</p> <p>REMARQUE : La fonction d'affichage des liens de page peut être activée ou désactivée au niveau de la société, et pour chaque utilisateur. Les paramètres personnels d'un utilisateur remplacent les paramètres de la société. Les couleurs de l'affichage des liens de page sont déterminées par le thème que vous utilisez. Pour plus d'informations sur le choix d'un thème, voir Définition de votre thème (page 692).</p>
Méthode de recherche globale	<p>Dans la zone Rechercher de la barre d'actions, sélectionnez la méthode de recherche que vous souhaitez mettre à la disposition de vos utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Recherche ciblée. Recherche des correspondances dans certains champs, que le système affiche dans la zone Rechercher. Il s'agit du paramètre par défaut de l'application. <p>Lorsqu'un utilisateur entre des valeurs dans plusieurs champs, une condition "et" est appliquée. Le système affiche les enregistrements qui contiennent des champs correspondant aux valeurs de début de tous les mots contenus dans la zone de texte. Si des caractères génériques sont utilisés, l'application procède à une correspondance de sous-chaînes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Recherche par mot clé. Recherche des enregistrements en

Champ	Description
	<p>examinant les champs par défaut spécifiques à chaque type d'enregistrement. L'utilisateur peut ainsi entrer un ou plusieurs mots dans la zone de texte unique, chacun pouvant contenir des caractères génériques. Ce type de recherche peut affecter les performances.</p> <p>Lorsqu'un utilisateur entre une valeur dans la zone unique, une condition "ou" est appliquée. Le système affiche les enregistrements présentant une valeur correspondante dans l'un des champs de recherche par défaut.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Recherche d'enregistrements (page 46).</p>
Premier mois de l'année fiscale	<p>Ce champ affiche le mois auquel le calendrier fiscal débute.</p> <p>Ce champ est défini initialement lors de la création de votre société et il ne peut pas être changé par l'administrateur de la société.</p> <p>Ce paramètre a une incidence sur les rapports qui mesurent le chiffre d'affaires correspondant à votre année fiscale.</p> <p>Pour mettre ce champ à jour, contactez le Support clientèle.</p>
Date de début du calendrier fiscal	<p>Ce champ affiche la date au cours du mois indiqué où l'exercice débute.</p> <p>Ce champ est défini initialement lors de la création de votre société et il ne peut pas être changé par l'administrateur de la société.</p> <p>Ce paramètre a une incidence sur les rapports qui mesurent le chiffre d'affaires correspondant à votre année fiscale.</p> <p>Pour mettre ce champ à jour, contactez le Support clientèle.</p>
Type de calendrier fiscal	<p>Ce champ indique le type de calendrier fiscal utilisé. Les valeurs disponibles sont : Trimestres fiscaux, 4-4-5, 5-4-4, Calendrier fiscal personnalisé. Ce paramètre a une incidence sur les analyses périodiques, les plans commerciaux et les prévisions. L'administrateur de la société ne peut pas modifier ce champ.</p> <p>Pour mettre ce champ à jour, contactez le Support clientèle.</p>
Moyenne de probabilité du produit activée	<p>Détermine le mode de mise à jour de la probabilité de l'opportunité lorsque l'utilisateur clique sur le bouton Mettre à jour les totaux de l'opportunité :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si cette option est sélectionnée, la probabilité de l'opportunité est calculée en fonction de la moyenne de probabilité pondérée de chaque produit lié : $\text{Probabilité de l'opportunité} = \frac{\text{Somme(CA prévisionnel du produit)}}{\text{Somme(CA produit)}}$ ■ Si elle n'est pas sélectionnée, la probabilité n'est pas mise à jour au cours de l'opération. <p>REMARQUE : Le bouton Mettre à jour les totaux de l'opportunité se trouve sur la page Opportunités - Détails, dans la barre de titre</p>

Champ	Description
	de la section d'informations relatives aux produits.
Activer la sauvegarde et l'ajout de produits	Si ce paramètre est sélectionné et qu'un utilisateur crée un enregistrement Opportunité, le bouton Enregistrer & Ajouter Produit est affiché dans l'en-tête de la page Opportunité à la place du bouton Enregistrer. Si ce paramètre n'est pas sélectionné et qu'un utilisateur crée un enregistrement Opportunité, le bouton Enregistrer & Ajouter Produit n'est pas affiché dans l'en-tête de la page Opportunité et seul le bouton Enregistrer est disponible.
Activer la répartition du chiffre d'affaires de l'opportunité	<p>Sélectionnez cette option pour activer la répartition du chiffre d'affaires de l'opportunité entre les membres de l'équipe.</p> <p>Lorsque cette case est cochée, les boutons Rafraîchir les totaux et Répartir sont affichés dans la page Equipe de Opportunité - Modifier les utilisateurs, afin de permettre la répartition du chiffre d'affaires entre les membres de l'équipe. Les pages Prévision CA de l'opportunité et Mes opportunités affichent les opportunités pour lesquelles l'utilisateur est membre de l'équipe et qui ont un chiffre d'affaires à répartir supérieur à 0.</p> <p>Lorsque cette case n'est pas cochée, les boutons Rafraîchir les totaux et Répartir ne sont pas affichés dans la page Equipe de Opportunité - Modifier les utilisateurs. Les pages Prévision CA de l'opportunité et Mes opportunités affichent les opportunités dont l'utilisateur est propriétaire.</p>
Définition du thème de la société	
Nom de thème	<p>Le thème détermine la présentation d'Oracle CRM On Demand. A la configuration initiale d'Oracle CRM On Demand pour une nouvelle société, Oracle est le thème par défaut. Pour le modifier, cliquez sur la liste Nom du thème puis sélectionnez le thème souhaité pour la société. Les utilisateurs peuvent remplacer ce paramètre lorsqu'ils modifient leurs préférences personnelles.</p> <p>Les thèmes n'ont aucune incidence sur le comportement d'Oracle CRM On Demand. Les administrateurs de société peuvent créer des thèmes personnalisés dans Oracle CRM On Demand. Adressez-vous à l'administrateur de votre société pour soumettre vos propres thèmes à utiliser dans Oracle CRM On Demand.</p>
Paramètres de visibilité des données de la société	
Visibilité du responsable activée	Sélectionnez cette option pour autoriser les responsables à consulter les enregistrements de leurs subordonnés directs ou indirects. Le responsable d'un utilisateur est déterminé par le champ Rapporté à de la page Utilisateur - Détails.
Activer héritage équipe parent	Sélectionnez cette option pour permettre aux équipes d'opportunité et d'interlocuteur d'hériter des membres de l'équipe du compte. Lorsqu'elle est activée, tout nouveau membre ajouté à l'équipe du compte sera également ajouté aux équipes d'interlocuteur et d'opportunité liées au compte.

Champ	Description
Affectation de groupes par défaut	Sélectionnez cette option pour permettre aux membres du groupe de partager la propriété des comptes, activités, interlocuteurs, foyers, opportunités et portefeuilles. Pour plus d'informations, voir Gestion des groupes (page 1346).
Activer des livres	Contrôle l'affichage de livres personnalisés par le sélecteur de livre. Si la case Activer des livres n'est pas cochée, le sélecteur de livre affiche uniquement les livres d'utilisateurs et de délégués, s'il existe des délégués. ATTENTION : Ne sélectionnez pas l'option Activer les Livres tant que vous n'avez pas créé votre hiérarchie des livres. Une fois que vous avez sélectionné cette option, vous ne pouvez pas la désélectionner. Toutefois, vous pouvez modifier votre hiérarchie des livres après la sélection de cette option.
Afficher le Sélecteur de Livre	Active ou désactive le sélecteur de livre, qui permet d'affiner les recherches d'enregistrements d'un livre d'utilisateur, de délégué ou personnalisé.
Paramètres d'intégration	
Événement d'intégration activé	Si vous êtes un nouveau client, la fonctionnalité Événement d'intégration est activée automatiquement. Cependant, si vous êtes un client existant, cette fonctionnalité proposée par Oracle CRM On Demand peut être configurée par le Support clientèle et par l'administrateur de votre société. Contactez le Support clientèle pour demander de l'aide en matière d'administration des événements d'intégration et pour spécifier la taille totale maximum des files d'attente nécessaires.
Mode de compatibilité Web Services R16	Contrôle le traitement des demandes d'assistance Web contenant les jetons Nom d'utilisateur et Mot de passe en tant que demandes sans état ou avec état comme dans Oracle CRM On Demand version 16 et antérieure. Cette case à cocher est désélectionnée par défaut pour toutes les nouvelles sociétés.
Activer le workflow	Ce paramètre s'affiche si la configuration de votre société prévoit l'activation de workflow. Vous pouvez activer cette fonctionnalité dès que vous avez créé les conditions de workflow à déployer.
Paramètres d'intégration bureautique	
Autre URL de téléchargement de PIM Sync	Ce paramètre est rarement utilisé. Cependant, les clients qui ont configuré SSO pour Oracle PIM Sync On Demand s'en servent. Si votre société utilise un client PIM Sync autre que le client Oracle PIM Sync On Demand standard, indiquez pour cette valeur l'URL permettant de télécharger votre client personnalisé. Cette URL doit être indiquée dans son intégralité, c'est-à-dire qu'elle doit commencer par <i>http://</i> .
Désactiver l'accès à la page de téléchargement de PIM Sync	Sélectionnez cette option lorsque l'option Autre URL de téléchargement de PIM Sync est utilisée pour empêcher les utilisateurs de télécharger Oracle PIM Sync On Demand à partir d'Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations, reportez-vous à la description du champ Autre URL de téléchargement de PIM Sync.

Champ	Description
Désactiver l'association de comptes étendus PIM Sync	<p>Lorsque cette option est sélectionnée, Oracle PIM Sync On Demand crée un lien de contacts exact avec les comptes d'Oracle CRM On Demand.</p> <p>ATTENTION : Lorsque cette option est sélectionnée, Oracle PIM Sync On Demand duplique tous les enregistrements qui ne sont pas identiques lors de la synchronisation PIM.</p>
Désactiver l'association de comptes PIM Sync	<p>Sélectionnez cette option pour désactiver la mise en correspondance de comptes lors de la synchronisation PIM. Lorsque cet indicateur est activé, le champ Société PIM est mis en correspondance avec le champ Nom de la société PIM sur l'enregistrement Interlocuteur pour Oracle CRM On Demand et les méthodes de mise en correspondance de comptes standard sont ignorées.</p> <p>ATTENTION : Lorsque cette option est sélectionnée, Oracle PIM Sync On Demand duplique tous les enregistrements qui ne sont pas identiques lors de la synchronisation PIM.</p> <p>Pour plus d'informations sur la mise en correspondance de comptes, voir A propos du moteur de synchronisation et de la correspondance de champs (voir "A propos du moteur de synchronisation et du mappage de champs" page 723).</p>
Client Offline - Accès en modification	<p>Ce paramètre vérifie l'accès en modification aux enregistrements soit au chargement, soit au téléchargement (dans les versions précédentes, Oracle CRM On Demand ne vérifiait l'accès que lors du téléchargement). Il est recommandé de vérifier l'accès lors du chargement des données. Les trois options possibles sont les suivantes : Vérifier lors du chargement (valeur par défaut pour les nouveaux clients), Vérifier lors téléchargement, aucune. L'option recommandée pour les clients est Vérifier lors du chargement. Si l'option de liste de sélection vide est sélectionnée, Oracle CRM On Demand vérifie l'accès comme avec l'option Vérifier lors téléchargement.</p>
Paramètres de sécurité de la société	
Timeout de la société (en minutes)	<p>Durée d'inactivité en minutes autorisée avant l'interruption de la session utilisateur. Si ce champ n'est pas renseigné, le paramètre de délai d'expiration de la session interactive est déterminé par la valeur du délai d'expiration par défaut du système. Vous pouvez voir le paramètre actuel de délai d'expiration par défaut du système en haut de la section Paramètres de sécurité de la société de la page Profil de la société. Cette valeur est visible lorsque vous modifiez la page Profil de la société. Vous pouvez contacter le Support clientèle pour mettre à jour la valeur du délai d'expiration de la société entre 10 et 60 minutes.</p>
Type d'authentification	<p>Affiche les types d'authentification autorisés pour votre société. Cette valeur ne peut être affectée que par le Support clientèle. Les valeurs suivantes sont possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ID utilisateur/MdP seulement- Tous les utilisateurs doivent se connecter à l'aide de leurs ID utilisateur et mot de passe Oracle CRM On Demand. ■ Connexion unique seulement – Tous les utilisateurs doivent se

Champ	Description
	<p>connecter à l'aide du mécanisme de connexion unique de votre société. Les ID utilisateur et mots de passe Oracle CRM On Demand ne sont pas acceptés.</p> <p>■ ID util./MdP ou connex. unique – Chaque ID utilisateur et mot de passe Oracle CRM On Demand ou de connexion unique peut servir à se connecter à Oracle CRM On Demand.</p> <p>Le type d'authentification peut être défini pour chaque utilisateur par l'administrateur de la société, dans la page Profil utilisateur. Si le champ correspondant est vide, c'est le paramètre défini au niveau de la société qui s'applique pour cet utilisateur.</p>
Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique	Identificateur de la société unique affecté par le Support clientèle lorsque la connexion unique est configurée pour la société. Cette valeur ne peut pas être changée par l'administrateur de la société, bien que les identificateurs externes puissent être définis pour chaque utilisateur dans la page Profil utilisateur.
Page de connexion pour les authentifications d'utilisateur/mot de passe	<p>URL d'une page de connexion personnalisée propre à la société, qui remplace la page de connexion Oracle CRM On Demand par défaut. La page est généralement hébergée sur un serveur Web de la société. Cette URL doit être indiquée dans son intégralité (elle doit commencer par http:// ou https://).</p> <p>Cette page s'affiche après la déconnexion d'un utilisateur ou l'interruption de la session utilisateur lorsque le délai d'inactivité a expiré. Il incombe à la société d'orienter les utilisateurs afin qu'ils se connectent initialement à l'aide de cette page, et non via la page Oracle CRM On Demand par défaut.</p>
Page de connexion pour les authentifications d'accès avec connexion unique	<p>URL d'une page de connexion personnalisée propre à la société qui s'affiche après la déconnexion d'un utilisateur ou l'interruption de la session utilisateur lorsque le délai d'inactivité a expiré, si l'utilisateur s'est connecté initialement à Oracle CRM On Demand avec Connexion unique seulement. En général, la page est hébergée sur un serveur Web de la société, par exemple le portail d'accès avec connexion unique de la société. Cette URL doit être indiquée dans son intégralité - (elle doit commencer par http:// ou https://).</p> <p>Il incombe à la société de rediriger les utilisateurs afin qu'ils se connectent initialement à l'aide de leur page d'accès avec connexion unique, et non via la page Oracle CRM On Demand par défaut. Si un utilisateur qui s'est connecté avec la méthode d'accès avec connexion unique se déconnecte et que ce paramètre n'est pas défini, une page générique s'affiche avec le message "Vous avez été déconnecté".</p>
URL ITS pour les authentifications d'accès avec connexion unique	URL ITS (Intersite Transfer Service) SAML utilisée pour la connexion unique à Oracle CRM On Demand, affectée par le Support clientèle lorsque la connexion unique est configurée pour la société. L'administrateur société ne peut pas modifier cette valeur.
Restrictions d'adresses IP	Reportez-vous à la rubrique Restriction de l'utilisation d'adresses IP (page

Champ	Description
activées	1137).
Protection CSRF (Cross-Site Request Forgery) activée	<p>Active une fonction qui empêche les attaques de type CSRF. Lorsque cette case est cochée, les utilisateurs qui créent du code personnalisé qui interagit avec Oracle CRM On Demand peuvent être contraints d'inclure un jeton de sécurité sous la forme d'un paramètre caché dans leur code. Pour plus d'informations sur la protection CSRF, voir A propos de la protection contre les attaques CSRF (voir "A propos de la protection CSRF (Cross-Site Request Forgery)" page 1123).</p> <p>Cette case est cochée par défaut si votre société est configurée pour utiliser Oracle CRM On Demand et vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.</p>
Activer l'intégration IFRAME	<p>Pour des raisons de sécurité, cette case à cocher est désélectionnée par défaut et ne doit être sélectionnée que lorsque requis. En sélectionnant cette case, vous autorisez les utilisateurs à intégrer des pages Oracle CRM On Demand dans un iFRAME sur une page d'un autre site Web. Si l'utilisateur tente d'intégrer Oracle CRM On Demand dans un iFRAME d'une page d'un autre site Web et que cette case à cocher est désélectionnée, la page Oracle CRM On Demand se développe et devient la page parent. Ce paramètre n'affecte pas les widgets Oracle CRM On Demand que vous intégrez dans les applications de bureau.</p>
Paramètre de visibilité des analyses	
Domaines des rapports	<p>Utilisez cette liste de sélection pour définir la visibilité pour les utilisateurs qui souhaitent afficher des enregistrements de rapport en temps réel dans Oracle CRM On Demand Answers. Ces rapports fournissent des analyses de données en temps réel. Vous pouvez sélectionner l'une des valeurs suivantes :</p> <p>Visibilité du responsable – Permet aux utilisateurs de voir leurs propres données, ainsi que les données appartenant directement à leurs subordonnés. (Il s'agit du paramètre par défaut.)</p> <p>Visibilité de l'équipe – Permet aux utilisateurs de voir leurs propres données, ainsi que celles qu'ils partagent avec leurs équipes de compte ou d'opportunité.</p> <p>Ce paramètre pour l'ensemble de la société s'applique sauf si des utilisateurs définissent une valeur pour le paramètre Domaines des rapports dans leur page Infos personnelles - Détails. Pour plus d'informations sur les rapports, reportez-vous à la rubrique Rapports (page 763), en particulier la section A propos de la visibilité sur les enregistrements dans les rapports.</p>
Domaines historiques	<p>Utilisez cette liste de sélection afin de définir la visibilité pour les utilisateurs qui souhaitent afficher des enregistrements de rapport d'analyse dans Oracle CRM On Demand Answers. Ces rapports fournissent des analyses historiques ou de tendances, ou contiennent des calculs plus complexes que les rapports en temps réel. Vous pouvez sélectionner l'une</p>

Champ	Description
	<p>des valeurs suivantes :</p> <p>Visibilité du responsable – Permet aux utilisateurs de voir leurs propres données, ainsi que les données appartenant directement à leurs subordonnés. (Il s'agit du paramètre par défaut.)</p> <p>Visibilité de l'équipe – Permet aux utilisateurs de voir leurs propres données, ainsi que celles qu'ils partagent avec les équipes de comptes et d'opportunité.</p> <p>Visibilité complète – Ce paramètre combine la visibilité du responsable et celle de l'équipe.</p> <p>Ce paramètre pour l'ensemble de la société s'applique sauf si des utilisateurs définissent une valeur pour le paramètre Domaines historiques dans leur page Infos personnelles - Détails. Pour plus d'informations sur les rapports, reportez-vous à la rubrique Rapports (page 763), en particulier la section A propos de la visibilité sur les enregistrements dans les rapports.</p>
Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle	<p>Utilisez cette liste de sélection pour que les rapports Oracle CRM On Demand Answers utilisent le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée en fonction des objets, tel que défini sur la page Accès aux types d'enregistrement dans l'Assistant de gestion des rôles. Si, par exemple, le paramètre de visibilité Lecture de tous les enregistrements autorisée est sélectionné par l'administrateur pour votre rôle d'utilisateur sur un objet donné (en cliquant sur Admin, Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, Gestion des rôles, puis en modifiant un rôle et en cliquant sur Accès aux types d'enregistrement), vous pouvez afficher tous les enregistrements de cet objet dans Oracle CRM On Demand Answers, à condition que le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle soit activé au moyen du profil de la société ou de l'utilisateur.</p> <p>Reportez-vous à la rubrique A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle (page 690) pour savoir quand et comment activer ce paramètre.</p> <p>Si vous n'activez pas le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle, les rapports Oracle CRM On Demand Answers utilisent les paramètres de visibilité des champs Domaines des rapports et Domaines historiques.</p>
Paramètres de communication	
Conclusion automatique	<p>Si vous sélectionnez ce paramètre, Oracle CRM On Demand conclut automatiquement l'activité de communication lorsqu'un agent met fin à une communication téléphonique ou par e-mail, ou réaffecte des messages vocaux. L'agent ne voit pas le formulaire Résumé. Le statut de l'activité est automatiquement défini comme Terminé et le code de résolution comme Conclusion automatique.</p> <p>REMARQUE : Ce paramètre ne s'applique pas si l'agent clique manuellement sur le bouton Résumé dans une page de détail de communication. Par exemple, après avoir écouté un message vocal, l'agent</p>

Champ	Description
	peut cliquer sur le bouton Résumé dans la page de détail de messagerie vocale, pour afficher un formulaire Résumé et conclure l'activité.
Informations complémentaires	
Utilisateurs sous licence, Utilisateurs actifs, Utilisateurs inactifs	Ces nombres sont en lecture seule, affichant le nombre d'utilisateurs sous licence ainsi que le statut actuel des utilisateurs.

REMARQUE : Si votre société a choisi d'activer certaines fonctions, d'autres champs pourront apparaître.

A propos de la protection CSRF (Cross-Site Request Forgery)

Pour empêcher les attaques CSRF, les utilisateurs qui créent du code personnalisé contenant des demandes HTTP POST (dont des demandes Asynchronous Java Script et XML (AJAX)) afin de mettre à jour, créer ou supprimer des données dans Oracle CRM On Demand doivent inclure une variable de sécurité comme paramètre caché dans leur code. Lorsque le code personnalisé ne contient pas de variable de sécurité ou si cette dernière n'est pas utilisée correctement, la demande échoue. L'utilisateur voit alors un message d'erreur indiquant que la demande n'a pas pu être exécutée car la clé est invalide ou a expiré, et qu'il doit rafraîchir la page.

La variable de sécurité que les utilisateurs doivent inclure dans leur code est présentée dans le tableau suivant.

Composant de paramètre	Code de variable
Nom	%%%ODReqName%%%
Valeur	%%%ODReqValue%%%

REMARQUE : Le code de variable est sensible à la casse et doit être identique à celui présenté dans le tableau. Toute erreur dans ce code provoque l'échec de la demande.

Cette fonction de protection CSRF est contrôlée par la case à cocher Protection CSRF (Cross-Site Request Forgery) activée dans le profil de la société. Elle est activée par défaut lorsque votre société est configurée pour l'utilisation d'Oracle CRM On Demand et vous ne pouvez pas la désactiver.

Activation des langues

Oracle CRM On Demand est disponible en plusieurs langues. Tous les champs textuels par défaut fournis avec le produit (tels que les champs et les valeurs de liste de sélection) ainsi que l'aide en ligne et les tutoriels s'affichent dans les langues disponibles.

Cependant, lorsque vous personnalisez des champs ou valeurs de liste de sélection, vous devez saisir manuellement les équivalents dans d'autres langues, si vous souhaitez qu'ils apparaissent dans des versions traduites. Sinon, ils apparaissent dans la langue d'origine en bleu et entre crochets, quelle que soit la langue choisie.

Initialement, la seule langue active est celle sélectionnée comme langue par défaut pour la société lorsque celle-ci s'est inscrite pour Oracle CRM On Demand.

Pour permettre à vos utilisateurs de choisir une langue, vous devez l'activer.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège d'administration du profil de la société

Pour activer des langues

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Profil de la société, cliquez sur le lien Langues.
- 4 Dans la colonne Active, sélectionnez les langues que vous souhaitez mettre à la disposition de vos employés.

REMARQUE : Les formats d'affichage des dates, des heures et de la devise sont déterminés par d'autres paramètres, pas par le paramètre Langue.

- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

Vérifications des licences et des utilisateurs actifs

Vous pouvez vérifier votre licence et la comparer au nombre d'utilisateurs actifs. Vous devez disposer d'une licence par utilisateur actif. (Un *utilisateur actif* est un utilisateur qui peut accéder à l'application.)

Le nombre de licences détermine également le volume de données que l'application peut stocker pour votre société.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le droit de gérer la société.

Pour vérifier votre licence et vos utilisateurs actifs et inactifs

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Profil de la société, cliquez sur le lien Profil de la société.

- 4 Dans la section Informations complémentaires de la page Profil de la société, vérifiez le nombre de licences et d'utilisateurs actifs et inactifs.
- S'il existe des utilisateurs actifs pour lesquels il n'est plus nécessaire d'accéder à l'application, vous pouvez libérer des licences en les désactivant. Pour plus d'informations sur la désactivation de licences, reportez-vous à la rubrique [Désactivation des utilisateurs](#) (page 1260).
 - Si vous souhaitez acheter des licences supplémentaires, contactez votre commercial Oracle CRM On Demand.

A propos des règles de connexion et de mot de passe

Oracle CRM On Demand fournit les niveaux de sécurité les plus élevés pour votre société. Les contraintes de sécurité intégrées veillent à ce que seuls les utilisateurs autorisés aient accès à vos données.

Par ailleurs, vous pouvez appliquer certaines politiques en matière de connexion, de mot de passe et d'authentification, en vue de renforcer le niveau de sécurité de votre société. Pour améliorer le respect des politiques de sécurité de l'entreprise, vous pouvez par exemple fixer la durée du délai d'expiration de connexion à 15 minutes. Si un utilisateur oublie son mot de passe, il lui suffit de répondre à un ensemble de questions de validation pour en recevoir un nouveau. Pour renforcer encore la sécurité, vous pouvez indiquer le nombre d'heures pendant lesquelles une session peut rester active. Par exemple, vous pouvez définir que la session de connexion active d'un utilisateur durera une heure. Lorsque l'utilisateur atteint la limite de session et tente d'effectuer une opération dans Oracle CRM On Demand, il est contraint de saisir ses informations d'identification et de connexion avant de poursuivre la session.

Quelques réflexions relatives à la sécurité

Avant de configurer des contrôles de connexion et de mot de passe, vous devez examiner attentivement vos besoins en matière de sécurité. Vous devez notamment répondre aux questions suivantes :

- Quel type d'ID utilisateur souhaitez-vous définir ?
- Quelle durée de validité souhaitez-vous attribuer à un mot de passe temporaire généré par le système ?
- Quel sera le nombre maximal de tentatives de connexion autorisé avant le verrouillage du compte de l'utilisateur ?
- Pendant combien de temps la connexion restera-t-elle bloquée ? A quelle fréquence les utilisateurs devront-ils modifier leur mot de passe ?
- Le nouveau mot de passe doit-il être différent de l'ancien ?
- Quelle est la longueur minimale du mot de passe ?
- A combien de questions de sécurité un utilisateur doit-il répondre correctement pour pouvoir redéfinir son mot de passe en cas d'oubli ?
- A combien de questions de sécurité un utilisateur doit-il répondre correctement pour que l'application réinitialise automatiquement son mot de passe ?
- Souhaitez-vous autoriser les utilisateurs à modifier leurs ID ou adresses e-mail ?
- Combien de temps voulez vous que la session active d'un utilisateur dure ?

Une fois les règles de connexion et de mot de passe définies, vous pouvez les mettre en œuvre dans les pages Société – Administration de l'application.

Modification du paramètre de mot de passe

Le système n'appliquera les modifications apportées aux paramètres de mot de passe que lorsque les mots de passe actuels auront expiré. Par exemple, si vous modifiez la longueur minimale de sept caractères à 10 et qu'un utilisateur dispose déjà d'un mot de passe de sept caractères, il pourra l'utiliser jusqu'à son expiration. Une fois le mot de passe expiré, l'utilisateur devra en créer un nouveau d'au moins 10 caractères.

Il est préférable de définir la règle interne et de sélectionner les paramètres avant d'ajouter de nouveaux utilisateurs au système. Cependant, si vous devez modifier immédiatement votre règle de sécurité, vous devez pouvoir réinitialiser tous les mots de passe. Cette action génère un e-mail envoyé à tous les utilisateurs de votre société et qui leur fournit un nouveau mot de passe temporaire. Pour cela, vous devez avoir le droit de réinitialiser les mots de passe.

Que se passe-t-il quand des utilisateurs oublient leur mot de passe ?

Les utilisateurs dont le rôle est associé au privilège Réinitialiser le mot de passe personnel peuvent soumettre une demande de réinitialisation du mot de passe en cas d'oubli. Ils peuvent utiliser le lien "Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ?" de la page de connexion à Oracle CRM On Demand. Vous devez définir le nombre minimum de questions et de réponses requises pour que le mot de passe de l'utilisateur puisse être réinitialisé. Lorsque cette fonction est définie, les utilisateurs peuvent définir leur mot de passe Oracle CRM On Demand sans avoir à demander l'intervention de l'administrateur de la société.

Définition des contrôles de mot de passe de la société

Vous pouvez définir une politique de mots de passe pour Oracle CRM On Demand. Par exemple, vous pouvez définir cette politique en vue de respecter les protocoles de votre société sur la longueur et la période de validité des mots de passe.

Pour définir les contrôles de mot de passe de votre société

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Profil de la société, cliquez sur le lien Contrôle des connexions et des mots de passe.
- 4 Dans la page Contrôle des connexions et des mots de passe de la société, entrez les informations requises, puis enregistrez les paramètres.

Le tableau suivant décrit les paramètres.

REMARQUE : Pour réinitialiser leurs mots de passe, les utilisateurs doivent avoir le privilège Réinitialiser le mot de passe personnel. Pour réinitialiser leur mot de passe à partir du lien Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ? de la page de connexion à Oracle CRM On Demand, les utilisateurs doivent également avoir défini des questions et réponses de sécurité dans le système.

Paramètre	Valeurs possibles	Utilisation
Informations sur la règle de connexion		
ID de connexion société	Zone de texte	Identifiant unique de votre société. Lors de la création d'utilisateur, l'identifiant correspond à la première partie de l'ID de connexion utilisateur (ID de connexion société). Lorsque vous créez des utilisateurs et que le type d'ID utilisateur par défaut est ID de connexion société, la partie Domaine société de l'ID utilisateur est déjà renseignée avec cette valeur. Ce paramètre est également accessible depuis la page Profil de la société.
Nombre maximal de tentatives de connexion	3, 5 ou 10 tentatives	Nombre maximal de tentatives de connexion infructueuses autorisé avant le verrouillage du compte de l'utilisateur.
Durée de verrouillage de connexion	15, 30, 60 minutes ou Sans cesse	Durée du verrouillage du compte de l'utilisateur.
Durée de session maximum en heures	0-9999 heures	<p>Durée d'une session active avant que l'utilisateur ne soit invité à ressaisir ses informations d'identification et de connexion. Ce champ accepte les entiers positifs entre zéro (0) et 9999.</p> <p>Pour consulter la valeur par défaut de ce paramètre, accédez à la page Politiques de connexion et de mot de passe dans Société - Administration.</p> <p>Lorsque vous utilisez Oracle CRM On Demand, vous devez ressaisir vos informations d'identification et de connexion lorsque la session active atteint sa durée maximum.</p> <p>Lorsque vous utilisez les</p>

		services Web et les durées d'expiration des sessions actives, le client Services Web doit s'identifier de nouveau pour pouvoir continuer à utiliser les services Web.
Informations sur le contrôle de mot de passe		
Expiration des mots de passe utilisateur dans	30, 60, 90 jours, un an ou n'expire jamais	Durée de validité du mot de passe d'un utilisateur. A l'issue de ce délai, l'utilisateur est obligé de changer son mot de passe.
Longueur minimum du mot de passe	Nombre compris entre 6 et 10	Nombre minimal de caractères pouvant être utilisés pour un mot de passe.
Nombre maximal de changements de mot de passe	Nombre compris entre 1 et 20	Nombre maximal de fois où le mot de passe d'un utilisateur peut être modifié en fonction du paramètre Fenêtre de limitation des modifications de mot de passe. Si un utilisateur tente de changer son mot de passe plus souvent que cela n'est autorisé, le changement sera refusé.
Durée limite de changement du mot de passe	Nombre de jours (entre 1 et 7)	Période pendant laquelle s'applique le paramètre Nombre maximal de changements de mot de passe.
Votre nouveau mot de passe doit être différent de l'ancien	Case à cocher	S'applique lorsqu'un utilisateur change son mot de passe.
Informations d'authentification		
Nombre de questions de sécurité à traiter	Nombre compris entre 1 et 8	<p>Ce paramètre détermine le nombre de questions et de réponses de sécurité à définir par un utilisateur. Ces questions et réponses sont conservées pour utilisation ultérieure.</p> <p>REMARQUE : Les utilisateurs configurent leurs questions de sécurité lorsqu'ils se</p>

		<p>connectent à Oracle CRM On Demand pour la première fois. Ils peuvent également modifier ces questions à tout moment. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Définition de vos questions de sécurité (page 696).</p> <p>Lorsque les utilisateurs réinitialisent leurs mots de passe à partir du lien Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ? de la page de connexion à Oracle CRM On Demand, ils doivent répondre à un certain nombre de questions de sécurité qu'ils ont définies.</p> <p>Vous pouvez indiquer que les utilisateurs doivent définir un nombre de questions plus important que le nombre auquel ils doivent répondre pour la réinitialisation d'un mot de passe. Une sélection aléatoire de questions définies par l'utilisateur s'affiche pour authentifier l'utilisateur lors de la réinitialisation du mot de passe.</p>
Nombre de questions de sécurité à traiter	Nombre compris entre 1 et 8	<p>Ce paramètre détermine le nombre de questions de sécurité auxquelles un utilisateur doit répondre lors de la réinitialisation d'un mot de passe à partir du lien Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ? de la page de connexion à Oracle CRM On Demand. Lorsque l'utilisateur envoie la demande de réinitialisation du mot de passe, il reçoit un e-mail peu de temps après contenant un lien vers une page temporaire.</p> <p>Sur cette page, il doit</p>

		<p>répondre au nombre de questions de sécurité spécifié par ce paramètre pour pouvoir réinitialiser le mot de passe.</p> <p>La valeur de ce champ doit être inférieure ou égale à la valeur du champ Nombre de questions de sécurité à compléter dans la mesure où l'utilisateur ne peut pas répondre à plus de questions que celle définies.</p>
Nombre de jours de validité de la connexion temporaire	Nombre de jours (entre 1 et 14)	Ce paramètre détermine le nombre de jours de validité d'un mot de passe de connexion temporaire. Un e-mail contenant les informations de connexion temporaires est généralement envoyé lors de l'ajout d'un nouvel utilisateur ou lorsque l'administrateur de la société ou le Support clientèle réinitialise le mot de passe d'un utilisateur.
Nombre de tentatives de connexion avec un mot de passe temporaire	Nombre de tentatives (entre 1 et 14)	Nombre total de tentatives de connexion autorisé avec un mot de passe de connexion temporaire. Si cette valeur est dépassée, les informations de connexion temporaires de l'utilisateur cessent d'être valides et l'utilisateur doit à nouveau faire réinitialiser son mot de passe.
Informations complémentaires		
Permettre aux utilisateurs de changer l'ID utilisateur	Case à cocher	Si cette case est cochée, les utilisateurs qui modifient leur profil utilisateur peuvent changer leur ID utilisateur. Si cette fonctionnalité n'est pas activée, seul l'administrateur société peut modifier les ID utilisateur.
Autoriser les utilisateurs à changer l'adresse e-mail	Case à cocher	Si cette case est cochée, les utilisateurs qui modifient leur

		profil utilisateur peuvent changer leur adresse e-mail. Si cette fonctionnalité n'est pas activée, seul l'administrateur société peut modifier les adresses e-mail.
Option Session simultanée	Autoriser avec notification, Autoriser sans notification et Empêcher et mettre fin à la session existante	<p>Ce paramètre vous permet de gérer le mode de traitement par Oracle CRM On Demand des sessions simultanées utilisant vos informations d'identification et de connexion.</p> <p>L'option, Autoriser avec Notification, vous permet d'ouvrir des sessions simultanées. Toutefois, Oracle CRM On Demand vous informe qu'une autre session en cours utilise les mêmes données de compte. Oracle CRM On Demand envoie également une notification à l'utilisateur de l'autre session.</p> <p>L'option, Autoriser sans notification, vous permet d'ouvrir des sessions simultanées. Toutefois, Oracle CRM On Demand n'avertit aucun utilisateur qu'une autre session est en cours.</p> <p>L'option, Empêcher et mettre fin à la session existant, ferme la première session existante laissant la nouvelle session active. Les utilisateurs des deux sessions sont avertis de ces actions.</p>

A propos des calendriers fiscaux

Deux types de calendrier fiscal sont disponibles dans Oracle CRM On Demand :

- **Calendrier fiscal standard.** Si votre exercice suit un calendrier courant (par exemple, des trimestres calendaires, 5-4-4, 4-4-5), vous pouvez utiliser ce type de calendrier dans le profil de votre société.

- **Calendrier fiscal personnalisé.** Si votre société suit un calendrier différent (par exemple, 4-5-4), vous pouvez définir un calendrier fiscal personnalisé dans Oracle CRM On Demand.

Si vous utilisez un calendrier fiscal standard ou personnalisé, un exercice est défini une fois pour votre société. Chaque calendrier fiscal vous permet automatiquement d'utiliser les périodes fiscales définies dans Oracle CRM On Demand.

Calendriers fiscaux standard

Les calendriers fiscaux standard sont des périodes qui suivent un calendrier courant, tel que le calendrier grégorien, et peuvent commencer n'importe quel jour de n'importe quel mois de l'année. Si vous utilisez un calendrier fiscal standard dans Oracle CRM On Demand, vous sélectionnez l'un des types de calendrier suivants :

- Trimestres calendaires
- Modèle de calendrier 4-4-5
- Modèle de calendrier 5-4-4

Lors de l'utilisation de calendriers fiscaux standard, Oracle CRM On Demand génère automatiquement vos périodes fiscales jusqu'à l'année 2020. Vous pouvez afficher les paramètres de votre calendrier fiscal standard, mais pas les modifier. Si vous souhaitez modifier la définition de votre calendrier, contactez le Support clientèle, qui complète le calendrier avec des données et définit votre type de calendrier lors de la configuration de votre société.

REMARQUE : Toutes les modifications apportées à la définition de votre exercice ne seront prises en compte dans les rapports Oracle CRM On Demand qu'après exécution d'une opération ETL (Extract, Transform, Load - Extraire, Transformer, Charger) complète.

Pour afficher la définition d'un calendrier fiscal standard

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Profil de la société.
- 3 Dans la section Paramètres de la société, passez en revue les champs suivants :
 - Premier mois de l'année fiscale
 - Date de début du calendrier fiscal
 - Type de calendrier fiscal

REMARQUE : Lorsque des modifications sont apportées à la définition d'un calendrier fiscal standard, Oracle CRM On Demand met à jour tous les données des rapports. En revanche, dans les prévisions, seules les données futures sont mises à jour par Oracle CRM On Demand.

Calendriers fiscaux personnalisés

Des calendriers fiscaux personnalisés sont disponibles dans Oracle CRM On Demand pour les sociétés qui n'utilisent pas des mois calendaires standard ni un calendrier fiscal courant. C'est l'administrateur de la société qui définit ces calendriers personnalisés. Vous devez créer un enregistrement de calendrier fiscal personnalisé

pour chaque exercice au cours duquel vous souhaitez créer des plans commerciaux, des objectifs, des prévisions ou des analyses périodiques dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la définition de calendriers fiscaux personnalisés, reportez-vous à la rubrique [Définition d'un calendrier fiscal personnalisé](#) (page 1133).

Définition d'un calendrier fiscal personnalisé

L'administrateur de votre société définit le calendrier fiscal dans Oracle CRM On Demand pour qu'il soit conforme à l'année fiscale de la société. Les calendriers fiscaux personnalisés sont utilisés dans tous les rapports, les plans commerciaux, les objectifs et les quotas d'utilisateur.

REMARQUE : Pour configurer la définition du calendrier fiscal personnalisé, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège *Gérer une société*.

Pour définir les calendriers fiscaux personnalisés de votre société, vous devez procéder comme suit :

- 1 Contactez le Support clientèle afin d'activer l'utilisation des calendriers fiscaux personnalisés de votre société.
- 2 Définissez les calendriers fiscaux de votre société.
- 3 Vérifiez que le calendrier fiscal personnalisé de votre société est actif.

ATTENTION : Après avoir activé l'option *calendrier fiscal personnalisé* de votre société, vous ne pouvez pas la désactiver. Il est recommandé aux administrateurs de la société de ne pas activer les calendriers fiscaux personnalisés s'ils ne comprennent pas entièrement ses fonctions dans Oracle CRM On Demand.

Prévisions et calendriers fiscaux personnalisés

Lorsque vous utilisez des calendriers fiscaux personnalisés, la définition de calendrier fiscal personnalisé de votre société est utilisée pour la génération des prévisions. L'administrateur de votre société doit définir des enregistrements de calendriers fiscaux personnalisés avant d'activer les prévisions. Etant donné que les prévisions peuvent s'étendre sur plus d'un trimestre, il est possible qu'une prévision inclue des données s'étendant sur plusieurs exercices fiscaux. Par conséquent, pour garantir que suffisamment de données sont disponibles pour la série de prévisions à générer, un calendrier fiscal personnalisé doit être créé pour chaque exercice pour lequel votre société souhaite générer des prévisions. En outre, l'administrateur de votre société doit mettre à jour votre définition de prévisions pour que la nouvelle définition de calendrier fiscal personnalisé puisse être utilisée dans les prévisions. Si la définition des prévisions n'est pas rafraîchie avant la date de la prochaine prévision, vos prévisions ne seront pas générées. Pour plus d'informations sur la mise à jour de la définition des prévisions, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour de la définition des prévisions](#) (page 1423).

Pour définir un nouveau calendrier fiscal personnalisé

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.

3 Dans la section Administration du calendrier fiscal, cliquez sur le lien Définition du calendrier fiscal.

4 Dans la page Liste des calendriers fiscaux, cliquez sur Nouveau calendrier fiscal.

5 Dans le menu, sélectionnez l'année fiscale dont vous avez besoin.

Le nom du calendrier fiscal est automatiquement renseigné dans le champ Nom ; par exemple, Année fiscale 2009. Cette valeur est accessible en lecture seule.

6 Entrez les informations suivantes :

a Description. Ajoutez les informations supplémentaires relatives à la définition du calendrier fiscal personnalisé. Ce champ est limité à 250 caractères.

b Trimestre fiscal 1. Cliquez sur les icônes du calendrier pour indiquer les dates de début des mois fiscaux de ce trimestre.

c Trimestre fiscal 2. Cliquez sur les icônes du calendrier pour indiquer les dates de début des mois fiscaux de ce trimestre.

d Trimestre fiscal 3. Cliquez sur les icônes du calendrier pour indiquer les dates de début des mois fiscaux de ce trimestre.

e Trimestre fiscal 4. Cliquez sur les icônes du calendrier pour indiquer les dates de début des mois fiscaux de ce trimestre.

f Informations supplémentaires. Cliquez sur l'icône du calendrier pour indiquer le début de la prochaine année fiscale.

REMARQUE : Une année fiscale ne peut pas être supérieure à 99 semaines. Si vous entrez une valeur de début de la prochaine année fiscale supérieure à 99 semaines à partir de la date de début de l'année fiscale précédente, un message d'erreur vous invite à entrer une valeur correcte.

7 Cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : Vous devez créer des calendriers fiscaux dans l'ordre ; par exemple, vous devez créer le calendrier fiscal de l'année 2010 avant de créer celui de l'année 2011.

La définition de votre nouveau calendrier fiscal personnalisé ne sera prise en compte dans les analyses qu'après exécution d'une opération ETL (Extract, Transform, Load - Extraire, Transformer, Charger) nocturne.

Pour afficher les détails d'un calendrier fiscal

1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.

2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.

3 Dans la section Administration du calendrier fiscal, cliquez sur le lien Définition du calendrier fiscal.

- 4 Dans la page Liste des calendriers fiscaux, cliquez sur le nom de l'année fiscale pour laquelle vous souhaitez afficher les périodes fiscales.

La page Détail du calendrier fiscal affiche chaque mois fiscal pour l'année sélectionnée et la date de début de l'année fiscale suivante.

REMARQUE : Si vous passez d'un calendrier fiscal standard à un calendrier fiscal personnalisé, vos enregistrements pour l'année fiscale précédente apparaissent en lecture seule dans la page Liste des calendriers fiscaux et tous les enregistrements suivants relatifs à l'année fiscale générés par Oracle CRM On Demand sont supprimés. Pour plus d'informations sur les calendriers fiscaux standard, reportez-vous à la rubrique [A propos des calendriers fiscaux](#) (page 1131).

Pour modifier le calendrier fiscal de votre société

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Administration du calendrier fiscal, cliquez sur le lien Définition du calendrier fiscal.
- 4 Dans la page Liste des calendriers fiscaux, recherchez le calendrier fiscal que vous souhaitez mettre à jour, puis cliquez sur Modifier.
- 5 Entrez les nouveaux détails du calendrier fiscal, puis cliquez sur Enregistrer.

Toutes les modifications appliquées à la définition d'un calendrier fiscal personnalisé ne seront prises en compte dans les analyses qu'après exécution d'une opération ETL (Extract, Transform, Load - Extraire, Transformer, Charger) nocturne.

REMARQUE : Si vous avez défini un calendrier fiscal personnalisé, vous pouvez le modifier en modifiant la définition du calendrier existant. Cependant, les calendriers fiscaux antérieurs à l'année fiscale en cours sont en lecture seule. Vous ne pouvez pas supprimer les calendriers fiscaux personnalisés.

Réinitialisation de tous les mots de passe

Vous pouvez réinitialiser les mots de passe de tous les utilisateurs (y compris celui de l'administrateur) en une seule opération.

Exemple d'utilisation 1. Lorsque vous configurez votre application, créez des utilisateurs et faites passer leur statut à Actif, mais ne leur envoyez pas leur mot de passe. Une fois la configuration terminée et l'application prête à l'emploi, réinitialisez tous les mots de passe. Cette action envoie des e-mails à tous les utilisateurs actifs simultanément pour leur indiquer leur mot de passe temporaire et leur donner accès à l'application.

Exemple d'utilisation 2. Vous avez changé la règle de contrôle des mots de passe et voulez que tous les utilisateurs se conforment à la nouvelle règle. Réinitialisez tous les mots de passe pour que les utilisateurs modifient le leur à la connexion suivante.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège d'administration du profil de la société ou de réinitialisation des mots de passe.

Pour réinitialiser tous les mots de passe

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Profil de la société, cliquez sur le lien Profil de la société.
- 4 Dans la barre de titre Profil de la société, cliquez sur le bouton Réinitialiser tous les mots de passe.
Les e-mails sont envoyés à tous les utilisateurs pour leur indiquer leur nouveau mot de passe temporaire. Les utilisateurs connectés peuvent poursuivre leur travail mais devront entrer le nouveau mot de passe temporaire à la connexion suivante.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur](#) (page 1256)
- [Définition des utilisateurs](#) (page 1241)
- [Définition des contrôles de mot de passe de la société](#) (page 1126)

Consultation de l'activité de connexion pour tous les utilisateurs

Vous pouvez consulter l'historique des connexions de tous les utilisateurs de votre société. La page d'historique des connexions indique l'utilisateur et l'heure d'utilisation de l'application. Elle enregistre également les connexions du Support clientèle Oracle CRM On Demand.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège d'administration du profil de la société

Pour examiner l'activité de connexion pour tous les utilisateurs

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Audit des ressources, cliquez sur le lien Audit de connexion.
- 4 Consultez l'historique de connexion de l'application

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur](#) (page 1257)

Restriction de l'utilisation d'adresses IP

Cette fonctionnalité permet à votre société de restreindre l'accès au système à des fourchettes d'adresses IP spécifiques. Vous pouvez l'utiliser pour vous assurer que vos utilisateurs n'accèdent au système qu'à partir d'emplacements réseau spécifiques (par exemple, les locaux de l'entreprise). Si cette fonction est activée, vos utilisateurs ne peuvent se connecter à l'application qu'à partir des ordinateurs possédant les adresses IP de la fourchette que vous définissez.

Avant de commencer. Contactez le Support clientèle afin d'activer le filtrage des adresses IP pour votre société. Ensuite, pour pouvoir effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège d'administration du profil de la société.

Pour restreindre l'utilisation à des adresses IP

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Cliquez sur le lien Paramètres de sécurité.
- 4 Dans la page Paramètres de sécurité, entrez les adresses IP qui sont autorisées à se connecter.
CONSEIL : Passez en revue les informations qui s'affichent à l'écran concernant la procédure à suivre pour entrer correctement des adresses IP.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise

Vous pouvez consulter l'utilisation des ressources de l'intégralité de la société, et notamment les modifications liées aux domaines suivants :

- Réinitialisation du mot de passe
- Oubli du mot de passe
- Réponses aux questions de sécurité
- Modification de l'identifiant SSO
- Modification de l'ID utilisateur
- Modification de l'adresse e-mail
- Définition du mot de passe
- Mot de passe initial
- Synchronisation PIM
- Hors ligne

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège d'administration du profil de la société.

Pour consulter l'utilisation des ressources de votre société

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Audit des ressources, cliquez sur le lien Audit.
- 4 Consultez l'historique de l'utilisation des ressources de votre société.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, voir :

- [Synchronisation PIM](#) (page 720)

Alertes

Cliquez sur la rubrique qui vous intéresse :

- [Consultation des alertes](#) (page 39)
- [Publication des alertes définies pour la société](#) (voir "[Publication des alertes définies pour l'entreprise](#)" page 1138) (administrateurs uniquement)
- [Utilisation des listes](#) (page 77)
- [Champs d'alerte](#) (page 1139)

Publication des alertes définies pour l'entreprise

Les alertes définies pour toute l'entreprise apparaissent sur la page d'accueil de tous les employés. Vous pouvez utiliser ces alertes pour diffuser des informations dans toute la société, par ex. : des notifications de réunions et des modifications de règles.

REMARQUE : Les alertes qui annoncent la génération d'une prévision restent sur la page d'accueil des employés pendant deux jours. Pour prolonger cette période, modifiez la page Alertes – Modification après le premier affichage de l'alerte. Pour obtenir des instructions, suivez la procédure indiquée dans cette section.

Vous pouvez lier des fichiers ou URL à des alertes. Par exemple, lors de la création d'une alerte de notification de réunion, vous pouvez ajouter un lien vers une page Web qui fournit des détails sur le lieu de la réunion.

Avant de commencer. (Facultatif) Créez ou identifiez une page Web ou un fichier qui contient les informations à partager. Assurez-vous que le chemin d'accès à la page Web ou au fichier est accessible aux utilisateurs. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège d'administration du profil de la société.

Pour créer ou mettre à jour des alertes définies pour toute l'entreprise

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Alertes - Gestion, cliquez sur le lien Société - Alertes.
La page Alertes affiche la liste des alertes de la société.
- 4 Dans la page Alertes, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur le bouton Nouveau.
 - Cliquez sur le titre de l'alerte à modifier, puis sur le bouton Modifier.
- 5 Dans la page Nouvelle alerte ou Alertes - Modification, entrez les informations requises.
- 6 Enregistrez l'alerte.
- 7 Pour ajouter une pièce jointe à une alerte, cliquez sur son titre dans la page Liste des alertes pour ouvrir ses détails.
- 8 Cliquez sur le bouton Ajouter une pièce jointe et entrez les informations.
- 9 Dans la page Pièces jointes - Modification, cliquez sur Enregistrer.
- 10 Pour ajouter une URL à une alerte, cliquez sur son titre dans la page Liste des alertes pour ouvrir ses détails.
- 11 Cliquez sur le bouton Ajouter une URL et entrez les informations.
- 12 Dans la page Pièces jointes - Modification, cliquez sur Enregistrer.

Champs d'alerte

Le tableau suivant fournit des informations sur les champs pouvant être affichés dans un enregistrement d'alerte. Si vous êtes administrateur, vous pouvez voir et mettre à jour l'ensemble des champs d'alerte. Dans le cas contraire, vous ne pouvez que consulter un nombre limité de champs d'alerte.

Champ	Description
Titre	Titre de l'alerte telle qu'elle apparaîtra dans la page Ma page d'accueil.
Priorité	Priorité de l'alerte, signalée par l'icône située à côté de son nom dans la page Ma page d'accueil.
Créé par	Personne qui crée l'alerte. Généré par le système.
Hyperlien	URL ou nom du fichier et chemin d'accès au répertoire associés à l'alerte.
Description de l'alerte	Texte descriptif tel qu'il apparaîtra dans l'alerte.

Champ	Description
Date de publication	Date à laquelle vous voulez que l'alerte commence à être diffusée dans la page Ma page d'accueil.
Date d'expiration	Date à laquelle vous voulez que l'alerte cesse d'être diffusée dans la page Ma page d'accueil.
Hyperlien affiché	<p>Texte de l'hyperlien tel qu'il apparaîtra dans l'alerte. Ce champ est requis si vous avez saisi un hyperlien.</p> <p>Par exemple, pour le lien (URL) "http://site.société/doc_2389.html", vous pouvez taper "Pour se rendre à la réunion" comme texte de l'hyperlien qui apparaîtra dans l'alerte.</p>

CONSEIL : Vous pouvez créer des listes filtrées pour restreindre l'affichage à un type d'enregistrement d'alerte. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes](#) (page 77).

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les alertes définies pour la société, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Publication des alertes définies pour l'entreprise](#) (page 1138)

Gestion des devises

Pour autoriser les utilisateurs à réaliser des transactions et effectuer un suivi dans une devise donnée, vous devez activer la devise. Sinon, la devise par défaut que vous avez configurée pour la société est la seule option.

Si les employés enregistrent des transactions dans d'autres devises, vous devez également définir les taux de change entre ces devises et la devise par défaut de la société. L'application utilise les taux de change lors de la consolidation du chiffre d'affaires pour les rapports et les prévisions.

ATTENTION : Assurez-vous de définir les taux de change avant que les utilisateurs n'entrent des transactions, et ce, pour toutes les devises que vous activez.

Vous pouvez entrer plusieurs taux de change pour une devise active. Chaque entrée se compose de la date du change et d'un taux de change effectif à cette même date. Pour déterminer le taux de change à appliquer à une transaction particulière, l'application procède ainsi :

Conversion par Oracle CRM On Demand des taux de change entre la devise par défaut de la société et la devise par défaut de l'utilisateur

Dans ce cas, une société dispose des devises suivantes :

- La devise par défaut d'une société est le dollar des Etats-Unis (USD).
- D'autres devises sont également activées pour cette société : l'euro (EUR) et la livre sterling (GBP).
- Cette société a défini des taux de change entre USD et EUR, et entre USD et GBP.
- L'utilisateur entre le CA de l'opportunité en EUR. Cependant, sa devise par défaut est GBP.

- Oracle CRM On Demand effectue la conversion EUR à GBP de la manière suivante :
 - Il convertit d'abord le CA de l'opportunité dans la devise par défaut de la société, c'est-à-dire d'EUR en USD.
 - Il convertit ensuite le CA de l'opportunité dans la devise par défaut de l'utilisateur, c'est-à-dire d'USD en GBP.

Application de taux de change aux consolidations de prévisions

Dans ce cas, les règles suivantes s'appliquent :

- Si un taux de change est déjà défini pour la date de la transaction, il sera utilisé par l'application.
- Si aucun taux de change n'est défini pour la date de la transaction, mais que des taux de change sont définis pour des dates antérieures à la transaction, l'application utilise le taux de change le plus proche chronologiquement de la date de transaction.
- Si aucun taux de change n'est défini pour la date de la transaction, ni pour des dates antérieures à la transaction, l'application utilise le premier taux de change défini *après* la date de transaction.

Par exemple, si l'application ne dispose que de deux taux de change (15/05/2004 et 15/08/2004) :

- Pour les transactions antérieures au 15/05/2004, le taux du 15/05/2004 sera appliqué.
- Pour les transactions comprises entre le 15/05/2004 et le 14/08/2004, le taux du 15/05/2004 sera appliqué.
- Pour les transactions effectuées à partir du 15/08/2004, le taux du 15/08/2004 sera appliqué.

Application de taux de change aux rapports

Pour les rapports, les taux de change sont appliqués de façon globale. Un seul taux de change est défini chaque mois, et ce taux est appliqué à toutes les transactions du mois. Par exemple, pour les opportunités, Oracle CRM On Demand utilise la date de clôture la plus proche de la date de validité du taux de change. Pour les conversions de devises d'équipements, Oracle CRM On Demand utilise la date du champ Date d'achat. Pour les produits d'opportunité, Oracle CRM On Demand utilise le taux de change le plus proche de la date de début du chiffre d'affaires du produit. Pour d'autres objets, y compris les objets personnalisés 01-03, Oracle CRM On Demand utilise la date de création pour déterminer la date du taux de change. Pour les objets personnalisés 04-15, Oracle CRM On Demand utilise le champ Date de conversion.

Le taux de change mensuel est défini comme suit :

- Si plusieurs taux de change sont définis au cours d'un mois, seul le dernier taux est appliqué.
- Si aucun taux de change n'est défini pendant le mois concerné, le taux mensuel sera égal au premier taux défini par la suite.
- Si aucun taux n'est défini dans les mois qui suivent, le taux de change du premier mois précédent sera appliqué.

Par exemple, si des taux de change sont définis pour le 10/05/2004, pour le 20/05/2004 et pour le 14/08/2004, alors :

- Le taux du mois de mai 2004 sera celui du 20/05/2004 (le dernier taux défini en mai).
- Le taux du mois d'août 2004 sera celui du 14/08/04 (le seul taux défini en août).

- Le taux du mois d'avril 2004 et des mois précédents sera celui du 20 mai 2004 . Il y a 2 dates pour le mois de mai.
- Les mois de juin et de juillet 2004 auront le taux du mois d'août 2004 (le premier mois suivant).
- Le mois de septembre 2004 et les mois suivants auront le taux du mois d'août 2004 (pas de mois postérieur, le taux du premier mois antérieur est appliqué).

Dans les rapports, les conversions de devises appliqueront le taux de change défini pour le mois de la transaction, comme indiqué ci-dessus.

REMARQUE : Lors des prévisions, toutes les opportunités sont converties dans la devise par défaut de la société pour les consolidations de prévisions. Cependant, dans les rapports, les champs relatifs au chiffre d'affaires sont convertis dans la devise de l'utilisateur final.

Vous devez attendre l'actualisation quotidienne des analyses dans les cas suivants :

- Une nouvelle devise est activée pour votre société et le taux de change est défini.
- Un utilisateur de votre société sélectionne une nouvelle devise qu'aucun autre utilisateur n'a sélectionnée (dans la page Infos personnelles - Détails).

L'actualisation génère automatiquement les taux de change croisés requis. Vous pouvez ensuite exécuter des rapports historiques ou en temps réel.

Lorsque les utilisateurs modifient leur devise par défaut, ils doivent se déconnecter de Oracle CRM On Demand, puis se connecter de nouveau pour que les rapports affichent les données dans la nouvelle devise sélectionnée.

Avant de commencer. Pour effectuer les procédures de gestion des devises, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège de définition des devises. De plus, pour comprendre l'impact des paramètres de devise, reportez-vous à la rubrique [A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs](#) (page 689).

Pour activer des devises

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Définition-Devise, cliquez sur le lien du même nom.
- 4 Dans la page Devise - Configuration, sélectionnez Toutes les devises dans la liste déroulante.
- 5 Cliquez sur le lien Modifier pour la devise que vous souhaitez activer.
- 6 Dans la page Devise - Modification, cochez la case Active.
- 7 (Facultatif) Dans la page Devise - Modification, vous pouvez modifier le symbole correspondant à la devise.

Par exemple, il se peut que vous vouliez faire la distinction entre les devises en utilisant leurs codes et non leurs symboles. Par conséquent, vous devez modifier \$ en USD, ¥ en JPY, et € en EUR.

- 8 Sauvegardez l'enregistrement.

Pour définir les taux de change

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Définition-Devise, cliquez sur le lien Taux de change.
La page Taux de change - Modification s'affiche avec les derniers taux de change des devises activées.
Si aucun taux de change n'a été défini, la page est vide.
REMARQUE : Le champ *Devise cible* indique toujours la devise de la société. Vous devez indiquer les taux de change permettant à l'application de convertir chaque devise active dans cette devise.
- 4 Pour ajouter le taux de change d'une devise active :
 - a Cliquez sur le lien Historique du change correspondant à la ligne Devise pour laquelle vous voulez ajouter un taux.
Dans la page Taux de change, cliquez sur Nouveau.
 - b Dans la page Taux de change - Modification, entrez les informations voulues.
Dans Taux de change, indiquez le nombre d'unités de *Devise cible* nécessaires pour acheter une unité de *Devise source*.
Exemple : 1 EUR = 1,3 USD.
Si la devise de votre société est l'euro, vous devez renseigner les champs comme indiqué ci-dessous :
 - Devise source : EUR
 - Devise cible : USD
 - Taux de change : 1,3
- 5 Cliquez sur Enregistrer.

Pour voir l'historique des taux de change

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Définition-Devise, cliquez sur le lien Taux de change.
Dans la page Taux de change - Modification, les derniers taux de change s'affichent pour les différentes devises.
- 4 Pour voir l'historique des taux de change pour une devise donnée, cliquez sur le lien Taux de change - Historique.
Un historique des taux de change s'affiche.

Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale

Vous pouvez consulter les modifications de la piste d'audit que les utilisateurs ont apportées aux champs auditables pour tous les types d'enregistrement auditables. Une piste d'audit indique si des types d'enregistrements auditables ont été créés, supprimés ou restaurés.

A l'intention des nouveaux clients et de ceux qui procèdent à la mise à jour d'Oracle CRM On Demand à la version actuelle, si vous effectuez l'audit de champs spécifiques par type d'enregistrement, l'audit des opérations de création, de suppression et de restauration d'enregistrements est alors activé par défaut. Si vous n'effectuez pas l'audit de champs spécifiques par type d'enregistrement, tout l'audit de création, de suppression et de restauration d'enregistrements est alors désactivé. Les clients peuvent ensuite modifier les paramètres d'audit par niveau d'enregistrement.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Accéder à la table d'audit principale.

Pour consulter les modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Audit de la société, cliquez sur le lien Piste d'audit principale.

La piste d'audit principale affiche les valeurs suivantes :

- **ID.** ID de ligne de table.
- **Titre.** Champ de nom de l'objet.
- **Type d'enregistrement.** Type d'enregistrement faisant l'objet de l'audit.
- **Date.** Date du dernier audit de l'objet.
- **Nom de famille.** Nom de famille de l'utilisateur.
- **Prénom.** Prénom de l'utilisateur.
- **Champ modifié.** Champ modifié de l'objet.
- **Ancienne valeur.** Valeur précédente de l'enregistrement.
- **Nouvelle valeur.** Nouvelle valeur du champ. Si vous faites passer la priorité de la demande d'assistance de Faible à Elevé, le champ Ancienne valeur conserve Faible et le champ Nouvelle valeur devient Elevé. Si vous supprimez un enregistrement, le champ Ancienne valeur reste vide et le champ Nouvelle valeur indique Enregistrement supprimé.
- **Date et heure de la mise à jour.** Date et heure auxquelles l'enregistrement a été mis à jour.
- **Informations complémentaires.** Informations complémentaires éventuelles sur la modification de l'enregistrement.

Pour plus d'informations sur la piste d'audit, voir [Personnalisation de la piste d'audit](#) (page 1196).

A propos des affectations de service

Vous pouvez afficher toutes les affectations de service de votre société pour prendre connaissance de l'utilisation actuelle et historique, ainsi que pour activer des alertes lorsque les affectations atteignent les valeurs de seuil définies. C'est le support clientèle qui définit les valeurs d'affectation de service pour votre société. Les affectations de service sont les suivantes :

- **Affectations d'opérations de services Web.** Détermine le nombre d'opérations de services Web qu'une société peut exécuter sur une période de 24 heures.
- **Services web - Affectation de bande passante.** Détermine la taille totale en Mo des messages entrants et sortants pouvant être utilisés par une société au cours d'une période de 24 heures.
- **Affectation de demande de traitement simultané de services Web.** Détermine le nombre maximum de demandes de services Web qu'une société peut traiter simultanément.
- **Licences CRM Desktop.** Indique le nombre d'utilisateurs de CRM Desktop auxquels votre société a attribué une licence.
- **Affectation de fichier.** Détermine l'affectation de fichier de votre société, à savoir le volume de stockage disponible pour les fichiers joints aux enregistrements.
- **Affectation d'enregistrement.** Détermine l'affectation des enregistrements de votre société, à savoir le nombre d'enregistrements de tous les types.

REMARQUE : Les noms et descriptions des affectations de service sont affichés dans votre langue active.

La page de liste Affectation de service affiche la valeur d'affectation définie, son utilisation actuelle et les valeurs d'utilisation restante. Vous pouvez explorer une affectation de service pour définir une alerte associée. Lorsque vous activez une alerte, vous définissez une valeur de seuil sur une affectation de service, laquelle déclenche l'envoi d'un avertissement par e-mail aux destinataires spécifiés lorsque le seuil est atteint.

Dans la page de liste Utilisation des affectations, vous pouvez suivre l'utilisation de votre société par rapport aux affectations de service dans le temps. Vous pouvez voir l'utilisation quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle, bien que cette vue puisse varier en fonction du type d'affectation. Vous pouvez exporter les données d'affectation et d'utilisation des affectations d'une société au moyen de l'assistant d'export. Pour plus d'informations sur l'assistant d'export, voir [Exportation de données](#) (page 1625).

Que se passe-t-il quand les affectations ont complètement été utilisées ?

Lorsque l'utilisation atteint la limite totale de la société en matière d'affectations de services Web, les demandes suivantes de services Web Oracle CRM On Demand ne sont pas traitées. La capacité d'affectation est validée toutes les heures et la capacité validée varie en fonction de l'utilisation antérieure. Les nouvelles demandes sont traitées lorsque l'utilisation de la période de 24 heures précédente est retombée en deçà de la valeur d'affectation de votre société.

Pour éviter d'atteindre l'affectation totale de la société :

- Optimisez les clients de services Web pour éviter les demandes inutiles. Pour plus d'informations, voir le Oracle Web Services On Demand Guide.
- Pour l'affectation de bande passante des services Web, évitez les demandes inutiles qui contiennent des pièces jointes.

Lorsque l'utilisation atteint la limite totale de la société en matière d'affectation d'enregistrement, les opérations suivantes ne peuvent plus interagir avec l'application Oracle CRM On Demand :

- Services Web qui tentent d'effectuer des opérations Insert, Update ou InsertOrUpdate sur les enregistrements
- Importations utilisant l'assistant d'import ou Oracle Data Loader On Demand
- Clients desktop, tels que Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand et Oracle Notes Email Integration On Demand

Pour éviter d'atteindre l'affectation totale de la société, les utilisateurs peuvent supprimer de l'application les enregistrements devenus inutiles. Lorsque l'utilisation atteint la limite totale de la société en matière d'affectation de fichier, les utilisateurs ne sont plus en mesure de charger des pièces jointes au moyen des éléments ci-dessous :

- L'application Oracle CRM On Demand
- Les services Web
- N'importe quel client Desktop

Pour éviter d'atteindre l'affectation totale de la société, les utilisateurs peuvent supprimer les pièces jointes devenues inutiles. Pour toutes les affectations, les utilisateurs peuvent contacter leur commercial et acheter un supplément de capacité, de licences, ou encore les deux. Pour obtenir une assistance complémentaire, contactez le support clientèle :

Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise

Vous pouvez consulter les données suivantes pour chacune des affectations de service de votre société :

- Nom de l'affectation
- Type de l'affectation
- Unités de l'affectation
- Valeur définie pour l'affectation par le Support clientèle
- Quantité de l'affectation en cours d'utilisation
- Quantité restante de l'affectation
- Activation ou non d'une alerte pour l'affectation. Si l'utilisation actuelle dépasse la valeur de seuil, une alerte par e-mail est envoyée aux destinataires définis.
- Utilisateur ayant effectué la dernière modification des données d'affectation

Dans la page de liste Affectation de service, vous pouvez explorer une affectation de service pour afficher des informations complémentaires, par exemple la description de l'affectation, ainsi que les données d'utilisation actuelle dans l'applet Utilisations des affectations.

Dans la page de liste Utilisation des affectations, vous pouvez afficher les données d'utilisation historiques d'une affectation. Pour plus d'informations, voir [Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service](#) (page 1147).

Vous pouvez cliquer sur Modifier dans la page de liste Affectation de service, puis associer une alerte à l'affectation. Pour plus d'informations, voir [Définition d'alertes pour les affectations de service](#) (page 1148).

Pour consulter l'utilisation des affectations de service de votre société

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Administration des affectations de service, cliquez sur le lien Administration des affectations de service.
- 4 Dans la page de liste Affectation de service, consultez les données d'affectation de service de votre société.

Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service

Dans la page de liste Utilisation des affectations, vous pouvez consulter des données historiques d'utilisation concernant les affectations de votre société. Par défaut, les utilisations des affectations sont triées par date et les valeurs de période, de type d'affectation, de nom de l'affectation, d'unités d'affectation, d'affectation utilisée et de date de création sont affichées. Vous pouvez consulter les utilisations des affectations sur des périodes quotidiennes, hebdomadaires ou mensuelles, mais la vue varie alors en fonction du type d'affectation.

Le tableau suivant décrit les actions que vous pouvez effectuer à partir de la page de liste Utilisation des affectations.

Pour	Effectuez cette procédure
Créer une liste d'utilisations des affectations	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Créer une liste. Effectuez les étapes appropriées décrites dans la rubrique Création et amélioration de listes (page 83).
Exporter la liste	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Exporter la liste. Suivez la procédure décrite dans la rubrique Exportation d'enregistrements dans des listes (page 91).
Gérer les listes d'utilisations des affectations	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Gérer les listes. Suivez la procédure correspondant à la tâche requise, décrite dans la rubrique Page Gérer les listes (page 89).
Naviguer dans la liste	Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
Affiner les critères de recherche de la liste	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Affiner la liste. Effectuez les étapes appropriées décrites dans la rubrique Création et amélioration de listes (page 83).
Afficher les informations importantes et filtrer	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Afficher le filtre de la liste. Suivez la procédure décrite dans la rubrique Page Afficher la liste

Pour	Effectuez cette procédure
les informations de la liste	(page 90).
Trier les utilisations des affectations dans la liste	Cliquez sur l'en-tête de colonne pour trier la liste en fonction de cette colonne. Par exemple, cliquez sur Heure de début pour trier la liste en fonction de l'heure de début.
Afficher plus ou moins d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, au bas de la page, sélectionnez le nombre d'enregistrements à afficher simultanément.

Définition d'alertes pour les affectations de service

Vous pouvez associer une alerte à une affectation de service afin qu'un e-mail soit envoyé pour avertir des utilisateurs spécifiés lorsqu'une utilisation d'affectation atteint une certaine valeur de seuil. Si les alertes sont activées pour une affectation de service, les valeurs par défaut suivantes s'appliquent :

- **Destinataire de l'alerte.** Adresse e-mail de l'interlocuteur principal de la société
- **Seuil d'alerte.** 70 % de la valeur d'affectation

Les alertes sont désactivées par défaut pour les utilisateurs existants. Pour les nouveaux clients, elles sont activées par défaut.

En complément de l'alerte de seuil, un e-mail d'alerte automatique est envoyé à l'interlocuteur principal ou aux destinataires spécifiés lorsque l'utilisation atteint la valeur d'affectation de la société. Si les alertes sont activées, l'e-mail indiquant que l'affectation a été atteinte est envoyé aux destinataires spécifiés.

Pour définir une alerte pour une affectation de service

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Administration des affectations de service, cliquez sur le lien Administration des affectations de service.
- 4 Dans la page de liste Affectation de service, cliquez sur Modifier.
- 5 Dans la page de modification Affectation de service, complétez les champs suivants :
 - **Destinataire de l'alerte.** Entrez les adresses e-mail des utilisateurs qui doivent recevoir un e-mail d'avertissement.
 - **Seuil d'alerte.** Entrez le pourcentage de la valeur d'affectation auquel l'e-mail d'alerte doit être envoyé.
 - **Alerte activée.** Cochez cette case pour activer l'envoi des e-mails d'alerte.

Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements

A des intervalles réguliers, Oracle CRM On Demand prend des clichés du volume de stockage de fichiers et d'enregistrements consommé par votre société. Ces informations sont conservées pendant 90 jours, après quoi ils sont purgés de la base de données. Pour faciliter le suivi du volume de stockage de fichiers et d'enregistrements consommé par votre société, vous pouvez consulter les détails ci-dessous :

- Le nombre de fichiers joints stockés au moment du cliché
- Le volume de stockage de fichiers consommé par votre société au moment du cliché
- Le nombre d'enregistrements qui existaient dans la société au moment du cliché

REMARQUE : Les fichiers et enregistrements supprimés, mais pas purgés d'Oracle CRM On Demand ne sont pas pris en compte dans le calcul de l'utilisation des fichiers et enregistrements.

La procédure suivante explique comment afficher les informations sur l'utilisation des fichiers.

Pour afficher les informations d'utilisation des fichiers

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Administration des affectations de service, cliquez sur Utilisation des fichiers et des enregistrements.
- 4 Dans la page Utilisation des fichiers et des enregistrements, cliquez sur Synthèse de l'utilisation des fichiers pour ouvrir la page de liste Utilisation des fichiers.

Par défaut, la page de liste Utilisation des fichiers présente la liste Utilisation actuelle des fichiers. Cette liste contient les informations provenant du cliché le plus récent. Si vous souhaitez consulter les informations de tous les clichés pris sur les 90 derniers jours, sélectionnez la liste Toutes les utilisations des fichiers dans la barre de titre de la page de liste.

Le tableau suivant décrit les informations affichées dans la page de liste Utilisation des fichiers.

Nom de la colonne	Description
Nom de l'enregistrement	Nom du type d'enregistrement tel qu'il apparaît dans l'interface utilisateur. Si votre société a personnalisé le nom du type d'enregistrement, le nom du type d'enregistrement personnalisé apparaît dans cette colonne. REMARQUE : Si aucun fichier n'était joint aux enregistrements d'un type donné pour votre société au moment du cliché, le type d'enregistrement n'apparaît alors pas.
Nombre de fichiers	Nombre de fichiers joints aux enregistrements du type indiqué de votre société dans Oracle CRM On Demand au moment du cliché

Nom de la colonne	Description
Affectation de fichier utilisée (Mo)	Le volume de stockage de fichiers en méga-octets consommé par votre société dans Oracle CRM On Demand pour le stockage des fichiers joints aux enregistrements du type indiqué au moment du clicé.
Date	Date et heure du clicé.

La procédure suivante explique comment afficher les informations sur l'utilisation des enregistrements.

Pour afficher les informations d'utilisation des enregistrements

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Administration des affectations de service, cliquez sur Utilisation des fichiers et des enregistrements.
- 4 Dans la page Utilisation des fichiers et des enregistrements, cliquez sur Synthèse de l'utilisation des enregistrements pour ouvrir la page de liste Utilisation des enregistrements.

Par défaut, la page de liste Utilisation des enregistrements présente la liste Utilisation actuelle des enregistrements. Cette liste contient les informations provenant du clicé le plus récent. Si vous souhaitez consulter les informations de tous les clicés pris sur les 90 derniers jours, sélectionnez la liste Toutes les utilisations des enregistrements dans la barre de titre de la page de liste.

Le tableau suivant décrit les informations affichées dans la page de liste Utilisation des enregistrements.

Nom de la colonne	Description
Nom de l'enregistrement	Nom du type d'enregistrement tel qu'il apparaît dans l'interface utilisateur. Si votre société a personnalisé le nom du type d'enregistrement, le nom du type d'enregistrement personnalisé apparaît dans cette colonne. REMARQUE : S'il n'existait aucun enregistrement d'un type donné pour votre société au moment du clicé, le type d'enregistrement n'apparaît alors pas.
Affectation d'enregistrement utilisée	Le nombre d'enregistrements du type indiqué qui existaient pour la société dans Oracle CRM On Demand au moment du clicé.
Date	Date et heure du clicé.

CONSEIL : Pour plus d'informations sur les options de menu des pages de liste Utilisation des fichiers et Utilisation des enregistrements, voir [Utilisation des listes](#) (page 77).

Personnalisation d'application

Votre société a probablement des exigences particulières concernant le mode de regroupement et d'enregistrement des données, la terminologie utilisée, la présentation des informations pour que les employés disposent de tout ce dont ils ont besoin pour être productifs. En personnalisant l'application Oracle CRM On Demand, vous pouvez satisfaire à ces exigences, y compris en matière de mise en page, de gestion des champs et d'accès aux listes.

Les exemples suivants vous montrent comment personnaliser l'application :

Exemple 1 : Vous souhaitez que tous vos commerciaux mentionnent une adresse e-mail sur tous leurs enregistrements Interlocuteur. Pour être certain que cette exigence soit respectée, rendez le champ E-mail obligatoire. Ainsi, un utilisateur qui crée un enregistrement Interlocuteur ne pourra pas le sauvegarder s'il ne contient pas d'adresse e-mail.

Exemple 2 : Vous avez deux groupes d'employés. Chaque groupe doit suivre des informations différentes sur une page de compte. Pour être sûr que cette exigence soit respectée, il vous suffit de créer une mise en page différente pour chaque groupe et d'octroyer l'accès approprié par le biais de l'affectation de rôle.

La page Application - Personnalisation comporte deux sections :

- **Configuration des types d'enregistrement.** Contient des liens pour chaque type d'enregistrement de niveau supérieur. Lorsque vous cliquez sur un lien, vous êtes dirigé vers une page de personnalisation spécifique au type d'enregistrement. Selon la configuration de votre société, des types d'enregistrement spécifiques à un secteur d'activité peuvent ne pas apparaître dans Oracle CRM On Demand. De même, des enregistrements spécifiques à un secteur d'activité peuvent nécessiter une personnalisation en fonction des besoins particuliers de votre société. Pour plus d'informations sur les tâches à effectuer à partir des pages de personnalisation de l'application, reportez-vous à la rubrique [Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement](#) (page 1152).
- **Configuration de l'application.** Contient des liens vers différentes fonctions de personnalisations qui ne sont pas propres à un type d'enregistrement. Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les instructions pas à pas pour effectuer les procédures disponibles depuis la section Configuration de l'application :
 - [Affichage de pages Web externes dans des onglets](#) (page 1204)
 - [Création et gestion de la présentation des barres d'actions](#) (page 1214)
 - [Création d'applets Web personnalisées](#) (page 1208)
 - [Création d'applets Web globales](#) (page 1215)
 - [Chargement des extensions côté client](#) (page 1218)
 - [Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société](#) (page 1221)
 - [Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil](#) (page 1226)
 - [Changement de nom des types d'enregistrement](#) (voir "Changement de nom des types d'enregistrements" page 1227) et [Ajout de types d'enregistrement](#) (page 1229)
 - [Modification de l'icône d'un type d'enregistrement](#) (page 1229)

REMARQUE : Pour les fonctions [Présentation de ma page d'accueil](#) et [Rapport personnalisé de ma page d'accueil](#), votre rôle doit inclure le droit Administration de l'accès à la personnalisation de la page d'accueil.

Avant de commencer.

- Pour pouvoir effectuer les procédures de personnalisation de l'application, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.
- Soyez certain de bien comprendre les besoins de votre société :
 - Discutez avec les responsables des différents services pour comprendre leurs processus et leurs besoins par rapport à l'application.
 - Déterminez les champs, les noms complets, les valeurs de listes de sélection et les autres champs personnalisés répondant à leurs besoins.
 - Déterminez la présentation des champs dans l'interface et les champs qui doivent être définis comme requis.
 - Pour vous aider à documenter vos exigences en matière de personnalisation de l'application, utilisez les modèles de configuration des champs et de mise en page, proposés à la section Outils et modèles du Centre de formation et de support.

Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement

Chaque type d'enregistrement possède une page Personnalisation d'application qui comporte des liens vers des tâches de personnalisation pouvant être effectuées pour ce type d'enregistrement.

Le tableau suivant décrit toutes les sections possibles sur une page Personnalisation d'application et répertorie les tâches que vous pouvez effectuer lorsque vous cliquez sur les liens de cette section. Les sections affichées dépendent du type d'enregistrement. En outre, certaines sections sont uniquement visibles si votre rôle vous donne certains droits. Pour toutes les procédures de personnalisation, votre rôle doit inclure le privilège Personnaliser l'application.

Remarque : Dans les rubriques répertoriées dans le tableau suivant, un espace réservé au nom d'un type d'enregistrement est indiqué par l'expression *type d'enregistrement* en italique. Par exemple, si vous travaillez sur des comptes, remplacez *type d'enregistrement* par *compte* dans la phrase suivante : cliquez sur le lien *type d'enregistrement* - Configuration d'audit de champ.

Section	Tâches	Autre privilège requis
Gestion de champs	<p>Modification du nom des champs, création de champs personnalisés, gestion des valeurs de liste de sélection, définition des valeurs par défaut pour un champ et sélection de la copie ou de l'absence de copie d'un champ. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez :</p> <p>A propos de la gestion des champs (page 1155)</p> <p>A propos des champs personnalisés (page 1161)</p> <p>Création et modification de champs</p>	Aucun

Section	Tâches	Autre privilège requis
	<p>(page 1165)</p> <p>Administration du paramètre Copie activée (page 1169)</p> <p>Changement des noms de champs (page 1174)</p> <p>Utilisation de champs personnalisés indexés (page 1175)</p> <p>Modification des valeurs de liste de sélection (page 1178)</p> <p>Rétablissement des valeurs par défaut des paramètres (page 1178)</p>	
	Définition avancée des champs par défaut et de la validation de champs	Gestion de champs avancés
Gestion de mises en page	<p>Création et gestion de la présentation des pages statiques. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez :</p> <p>Personnalisation de la présentation des pages statiques (page 1181)</p> <p>Personnalisation de la présentation des éléments connexes (page 1180)</p> <p>Changement des noms des titres de section de champ (page 1185)</p> <p>Création et gestion des applets Web pouvant être utilisées sur des présentations de page de détails ; voir :</p> <p>Création d'applets Web (page 1186)</p> <p>Pour plus d'informations sur la gestion avancée des mises en pages, reportez-vous à la rubrique Définition de mises en page dynamiques (page 1200).</p>	Aucun
Listes de sélection en cascade	<p>Définition et gestion de listes de sélection en cascade. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez :</p> <p>Définition des listes de sélection en cascade (page 1188)</p>	Aucun
Gestion de présentations de	Spécification des champs de recherche ciblée et gestion des présentations pour les résultats de la recherche. Pour plus	Aucun

Section	Tâches	Autre privilège requis
recherche	d'informations sur ces tâches, consultez : Gestion de la présentation des recherches (page 1189)	
Accès à la liste et ordre	Gestion de l'accès par défaut aux listes et de l'ordre d'affichage pour chaque rôle. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez : Gestion de l'accès aux listes et de l'ordre des listes (page 1191)	Aucun
Gestion de présentations de page d'accueil	Création et gestion des présentations des pages d'accueil et spécification des rapports personnalisés à afficher sur les pages d'accueil. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez : Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil (page 1195) Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil (page 1192)	Personnaliser l'application - Gérer la personnalisation de la page d'accueil
Piste d'audit personnalisée	Personnalisation de la piste d'audit des champs pour votre société. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez : Personnalisation de la piste d'audit (page 1196)	Gérer l'audit de champs Cette fonction n'est disponible que pour certains types d'enregistrement.
Gestion de présentations dynamiques	Création et gestion des mises en page dynamiques. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez : Définition de mises en page dynamiques (page 1200)	Personnalisation de l'application - Gestion de présentations dynamiques
Configuration de fenêtre de consultation	Gestion du fonctionnement des fenêtres de recherche utilisées avec des associations intelligentes. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez : Gestion du fonctionnement des fenêtres de recherche (page 1203)	Aucun

Pour certains types d'enregistrement, les sections Gestion de champs et Mise en page contiennent des liens pour ce type d'enregistrement et d'autres pour le type apparenté. Par exemple, la page Compte - Personnalisation de l'application contient des liens pour les éléments suivants :

- Compte - Configuration des champs
- Compte - Configuration du champ Interlocuteur
- Compte - Configuration du champ Partenaire
- Compte - Configuration du champ Relation
- Compte - Configuration du champ Equipe

A propos de la gestion des champs

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez effectuer les tâches de gestion de champs suivantes pour les différents types d'enregistrement :

- [Création et modification de champs](#) (page 1165)
- [Changement des noms de champs](#) (page 1174)
- [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 1178)

Lorsque vous créez des champs personnalisés ou modifiez des définitions de champs, vous pouvez indiquer des valeurs par défaut qui entreront en vigueur lors de la création d'enregistrements. Vous pouvez également préciser que le champ doit être validé pour vérifier qu'il contient une valeur donnée.

A propos de la copie des champs

La plupart des types d'enregistrement d'Oracle CRM On Demand ont une fonction de copie. Cela signifie que les utilisateurs peuvent copier l'enregistrement en cours d'utilisation. Lorsqu'un utilisateur clique sur le bouton Copier de la page des détails d'enregistrement, il ouvre une nouvelle page d'enregistrement. Celle-ci contient tous les champs susceptibles d'être copiés. Un utilisateur peut modifier et enregistrer ces champs.

REMARQUE : Lorsque vous utilisez le bouton Copier, seul l'enregistrement de base est copié, mais pas l'élément lié des enregistrements enfant.

Les restrictions suivantes s'appliquent lors de l'utilisation de la fonction de copie :

- Il est impossible de copier les liens Web, les champs système, les champs d'adresse, ainsi que les champs calculés et les champs de référence. La case à cocher Copie activée n'est pas disponible pour ces éléments.
- Il est impossible de copier les champs en lecture seule. Ces champs ont été définis en lecture seule lors de la configuration des champs ou dans la mise en page des champs.
- Il est impossible de copier les champs qui ne sont pas disponibles sur la mise en page du formulaire d'un utilisateur.
- Les champs de pièces jointes suivants ne peuvent pas être copiés :
 - Pièce jointe
 - Pièce jointe : Nom de fichier

■ Pièce jointe : Taille (en octets)

Vous pouvez copier des champs à l'aide du bouton Copier des pages de détail des enregistrements dans Oracle CRM On Demand. Pour activer ce paramètre, cochez la case Copie activée dans la page Gestion des champs de la section Personnalisation de l'application d'Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la définition des champs pouvant être copiés dans Oracle CRM On Demand, reportez-vous à la rubrique [Administration du paramètre Copie activée](#) (page 1169).

A propos de la validation des champs

Lorsque vous créez des champs personnalisés ou modifiez des définitions de champs, vous pouvez indiquer dans la page de modification des champs si ces derniers sont requis ou en lecture seule. Vous pouvez également définir des valeurs par défaut antérieures ou post-renseignées dans les nouveaux enregistrements.

Champs obligatoires

Vous pouvez définir des champs requis dans de nombreuses situations. Par exemple, votre société souhaite que chaque demande d'assistance suive les informations relatives à leur cause. Dans ce cas, indiquez que le champ Cause des demandes d'assistance est obligatoire. Ainsi, lorsqu'un enregistrement est créé ou mis à jour et enregistré, l'application valide que le champ Cause n'est pas NULL.

Autre exemple : une règle de votre société stipule qu'en cas de perte d'une opportunité dont le CA prévisionnel était supérieur ou égal à 100 000 \$, il convient d'effectuer un suivi des raisons de cette perte. Ici, vous devez définir le champ Motif des opportunités comme obligatoire, uniquement lorsque le champ Chiffre d'affaires contient une valeur supérieure à 100 000. Lors de l'enregistrement d'une opportunité, l'application valide le fait que la valeur du champ Demande est supérieure à 100 000.

En cas d'échec d'une validation, un message d'erreur demande aux utilisateurs de saisir une valeur pour le champ requis avant de sauvegarder l'enregistrement. Vous pouvez également spécifier un message d'erreur personnalisé (dans le champ Message d'erreur de validation de champ) qui s'affichera en cas d'échec de la validation.

Lorsque vous configurez un champ comme obligatoire, la validation s'applique dans toutes les interfaces, y compris l'interface utilisateur, les services Web et l'importation de données.

Les champs spécifiés comme obligatoires sur la page Champ - Modification sont requis pour tous les utilisateurs, quel que soit leur rôle. Si vous devez rendre un champ obligatoire pour un seul rôle, il vous suffit de modifier la mise en page concernée pour les champs qui ne sont pas encore obligatoires. Pour plus d'informations sur la modification des mises en page, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 1181).

Champs en lecture seule

Vous pouvez définir des champs en lecture seule notamment dans les situations suivantes :

- **Champs provenant de sources externes.** Si votre société suit, par exemple, la notation d'un compte dans un système externe, vous souhaiterez peut-être que la notation soit régulièrement mise à jour au moyen d'une importation nocturne mais que ce champ soit en lecture seule dans l'interface utilisateur.
- **Déplacement d'un champ existant vers un champ indexé personnalisé.** Si vous souhaitez utiliser l'un des champs indexés personnalisés pour un champ personnalisé existant, vous pouvez spécifier que les utilisateurs peuvent uniquement accéder en lecture seule à l'ancien champ pendant que vous déplacez les

données vers le nouveau champ d'index. Cette définition de champ évite que les données ne soient pas synchronisées.

Règles de validation des champs personnalisés

Vous pouvez utiliser Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) pour créer des expressions associées aux règles de validation des champs personnalisés. Vous pouvez cliquer sur l'icône *fx* en regard du champ Validation des champs pour ouvrir la fenêtre Expression Builder dans laquelle vous pouvez entrer une expression. Pour plus d'informations sur la syntaxe susceptible d'être utilisée pour les expressions, reportez-vous à la rubrique [Expression Builder](#) (page 1661).

Vous pouvez définir des règles de validation de champs personnalisés notamment dans les situations suivantes :

- **Application d'une politique générale de la société.** Par exemple, si une politique générale de votre société stipule qu'un FDM ne peut être valide plus d'un an, vous pouvez définir une règle de validation sur un champ Date de fin pour veiller à ce que la valeur du champ ne soit jamais postérieure de plus d'un an à la date de début.
- **Application d'un format de données.** Par exemple, si votre société utilise un numéro de TVA sur un compte européen, vous pouvez spécifier la validation du format de TVA correct, en fonction de l'adresse de facturation du compte. Autre exemple : vous pouvez indiquer que la valeur d'un champ personnalisé ne compte pas plus ou moins de quatre chiffres.

Les circonstances suivantes empêchent l'évaluation d'une expression de validation de champ :

- Un champ reste vierge lors de la création d'un enregistrement. La validation de champ ne nécessite pas l'insertion obligatoire d'une valeur.
- Un champ contient une valeur préexistante incorrecte, qui n'est pas modifiée lors de la mise à jour.

Si une expression de validation n'est pas évaluée ou a pour résultat la valeur NULL, aucun message d'erreur n'est généré. Un message d'erreur est généré uniquement en cas d'échec de l'expression de validation (si le résultat de l'évaluation de l'expression est FALSE).

Les expressions de validation de champ supposent que le premier paramètre est le nom de champ lui-même. Par exemple, si vous insérez une expression de validation de champ simple dans un champ Montant pour indiquer que la valeur doit être supérieure à 1 000, il suffit d'entrer >1 000. Vous n'avez pas besoin de saisir [<Montant>]>1 000. Pour plus d'informations relatives à des expressions plus complexes, voir [A propos des expressions](#) (page 1665).

Restrictions concernant les règles de validation de champs

Vous ne pouvez pas spécifier de règles de validation pour les types de champs suivants :

- Champs système
- Champs calculés internes
- Champs ID ligne et ID

REMARQUE : Gardez à l'esprit que Row_ID est un champ système interne. Selon les transitions d'opération, par exemple, au cours de la création d'un enregistrement, il n'est pas toujours garanti qu'il reste statique. Il peut devenir ExternalSystemID ou IntegrationID.

- Champs liés

- Champs de listes à choix multiples
- Champs liés à un jeu de propriétés utilisateur pour les exclure. Ces champs sont définis sur la base d'une exception pour éviter de rompre la logique existante du code de l'application.
- Liens Web
- Champs de pièce jointe suivants :
 - Pièce jointe
 - Pièce jointe : Nom de fichier
 - Pièce jointe : Taille (en octets)

A propos de la définition de valeurs de champ par défaut

Lorsque vous créez des champs personnalisés ou modifiez des définitions de champs, vous pouvez indiquer des valeurs par défaut dans le champ Valeur par défaut de la page Champ - Modification.

Il peut s'avérer utile de spécifier une valeur par défaut lorsque vous avez besoin :

- d'une valeur constante pour un champ. Par exemple, vous souhaitez qu'un champ Type de compte ait une valeur par défaut Client lors de la création d'un enregistrement.
- d'une valeur par défaut basée sur une formule. Par exemple, vous souhaitez que le champ Date d'échéance des demandes de budget ait une valeur par défaut de 6 mois après la valeur du champ Date de création.
- de générer une valeur unique pour un champ. Par exemple, vous souhaitez spécifier une expression afin de générer un nombre unique comme ID d'un champ Note de frais. (Ce champ est aussi en lecture seule.)
- d'une valeur par défaut propre à un rôle. Par exemple, dans une société où la majorité des demandes d'assistance (DA) est créée par des commerciaux, il peut s'avérer utile d'activer par défaut un indicateur Réaffecter afin que, si un commercial ouvre la DA, elle soit acheminée au commercial approprié en fonction de règles d'affectation prédéfinies.

REMARQUE : La plupart de ces situations ne sont possibles que si votre rôle vous permet d'effectuer la gestion avancée des champs.

Il existe deux types de valeurs par défaut pour les champs :

- **Valeurs par défaut prérenseignées.** Le champ est prérenseigné avec la valeur spécifiée lorsqu'un utilisateur crée un enregistrement. Les utilisateurs peuvent remplacer ou accepter la valeur par défaut.
- **Valeurs par défaut ultérieures.** Le champ n'est pas prérenseigné avec la valeur spécifiée lorsqu'un utilisateur crée un enregistrement, mais il prend cette valeur lors de la sauvegarde de l'enregistrement, si :
 - L'utilisateur laisse le champ vide,
 - Le champ est masqué dans la mise en page
 - Une valeur n'a pas été fournie par les outils d'intégration

Par défaut, les champs sont associés à des valeurs par défaut prérenseignées. Vous pouvez spécifier des valeurs par défaut ultérieures en cochant la case Publier valeur par défaut sur la page Champ - Modification.

REMARQUE : Les valeurs du champ Valeur par défaut post-renseignée ne sont pas prises en charge dans Offline client et s'affichent sous forme de champs vides.

Les valeurs par défaut s'appliquent uniquement aux nouveaux enregistrements et non aux mises à jour.

Si vous indiquez une valeur par défaut pour un champ qui en a déjà une au niveau du système, votre valeur a priorité pour votre société ; hormis pour le champ Chiffre d'affaires des enregistrements Opportunité. Les valeurs par défaut ou par défaut ultérieure que vous indiquez pour ce champ sont ignorées, car le champ est utilisé pour la génération des prévisions basées sur le chiffre d'affaires des opportunités.

Vous ne pouvez pas définir de valeur par défaut pour ces types de champs :

- Champs système
- Champs calculés internes
- Champs ID ligne et ID

REMARQUE : Gardez à l'esprit que Row_ID est un champ système interne. Selon les transitions d'opération, par exemple, au cours de la création d'un enregistrement, il n'est pas toujours garanti qu'il reste statique. Il peut devenir ExternalSystemID ou IntegrationID.

- Champs liés
- Champs de listes à choix multiples
- Champs liés à un jeu de propriétés utilisateur pour les exclure. Ces champs sont définis sur la base d'une exception pour éviter de rompre la logique existante du code de l'application.
- Liens Web
- Cases à cocher (valeurs par défaut post-renseignées)
- Champs de pièce jointe suivants :
 - Pièce jointe
 - Pièce jointe : Nom de fichier
 - Pièce jointe : Taille (en octets)

Le tableau suivant indique les valeurs par défaut susceptibles d'être indiquées pour les différents types de champ dans Oracle CRM On Demand.

Type de champ	Valeurs par défaut valides
Case à cocher	<p>Y (O, oui) si la case doit être cochée et si la valeur booléenne est vraie.</p> <p>N si la case à cocher doit être désactivée et si la valeur booléenne est fausse.</p> <p>Une case à cocher vide représente une valeur indéfinie, même si elle apparaît non cochée.</p> <p>Remarque : Vous ne pouvez pas sélectionner l'option Valeur par défaut post-renseignée pour un champ de case à cocher.</p>
Devise	Valeur numérique valide entre -2147483648 et 2147483647.

Type de champ	Valeurs par défaut valides
Date	Aujourd'hui + <i>nombre</i> , où <i>nombre</i> représente un nombre spécifique de jours. La date par défaut est calculée de la manière suivante : date du jour plus le nombre indiqué. Par exemple, si nous sommes aujourd'hui le 1er janvier 2008 et que vous entrez Aujourd'hui + 7, la valeur par défaut sera le 8 janvier 2008.
Date/Heure	Comme pour le type de champ Date, l'heure à laquelle le nouvel enregistrement a été ouvert s'affiche également.
Entier	Valeur numérique valide entre -2147483648 et 2147483647.
Liste à choix multiples	Vous ne pouvez pas définir de valeur par défaut pour une liste à choix multiples.
Remarque	Une valeur textuelle de maximum 16350 caractères.
Nombre	Valeur numérique valide entre -2147483648 et 2147483647.
Pourcentage	Valeur numérique valide entre -2147483648 et 2147483647.
Téléphone	Un numéro de téléphone valide.
Liste de sélection	La valeur de liste sélectionnée correspondra à la valeur par défaut pour le champ.
Texte (long)	Une valeur textuelle de maximum 255 caractères.
Texte (court)	Une valeur textuelle de maximum 40 caractères.
Lien Web	<p>Une URL valide. Les expressions et la validation ne sont pas autorisées. Une valeur par défaut peut être définie dans la page modification Lien Web.</p> <p>Le texte d'affichage peut contenir jusqu'à 250 caractères. Le champ URL peut contenir jusqu'à 8000 caractères. La longueur acceptée pour les URL diffère en fonction des navigateurs. Si vous spécifiez une URL trop longue, il se peut qu'elle ne fonctionne pas comme prévu. La longueur des URL change si vous utilisez la substitution de paramètre.</p>

REMARQUE : Si vous créez une expression en vue de définir une valeur par défaut, le résultat obtenu ne doit pas dépasser le nombre maximum de caractères autorisés dans le champ. Par ailleurs, un littéral de type chaîne ou numérique transmis à une fonction de Expression Builder ne doit pas dépasser 75 caractères. Pour plus d'informations sur le créateur d'expression, voir [Expression Builder](#) (page 1661).

En outre :

- Pour tous les types de champs, y compris les listes de sélection, vous pouvez saisir une valeur constante. Par exemple :
Statut (Tâche) = 'Non démarrée'
- Pour les champs Date, vous pouvez spécifier un nombre de jours à partir de la date du jour. Par exemple :
Date d'échéance (Demande de budget) = Aujourd'hui() + 180

- Pour un champ Titulaire, vous pouvez indiquer un <créateur enregistrement> (variable) ou un utilisateur spécifique.

La recherche n'est pas prise en charge. Vous devez taper directement dans le champ.

Vous pouvez également créer des expressions complexes pour les valeurs de champ par défaut. Vous pouvez entrer une expression directement dans le champ Valeur par défaut ou cliquer sur l'icône fx pour ouvrir la fenêtre Expression Builder dans laquelle vous pouvez entrer une expression. Pour plus d'informations sur la syntaxe susceptible d'être utilisée pour les expressions, reportez-vous à la rubrique [Expression Builder](#) (page 1661).

Pour vous permettre d'utiliser le Expression Builder dans la gestion des champs, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Gestion avancée des champs. Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur peuvent activer ce privilège pour leur propre rôle et pour les autres.

A propos des champs personnalisés

Oracle CRM On Demand propose les champs par défaut dont la majorité des entreprises ont besoin. Cependant, vous trouverez peut-être que certains champs de vos enregistrements existants n'ont pas de correspondance dans Oracle CRM On Demand. Il vous suffit alors de créer des champs appelés *champs personnalisés* pour répondre aux besoins propres à votre société. Par exemple, vous aurez besoin de créer des champs personnalisés pour importer des enregistrements existants dans Oracle CRM On Demand.

Les champs personnalisés :

- peuvent être utilisés dans les règles d'affectation, les rapports, les listes filtrées et les recherches ciblées ;
- REMARQUE :** Pour des raisons de performances, certains champs personnalisés ne peuvent pas être utilisés pour le tri des listes.

- ne peuvent pas être supprimés ;
- ne s'affichent pas tant qu'ils ne sont pas effectivement ajoutés à des mises en page personnalisées ;
- ne sont pas hérités d'un type d'enregistrement à un autre ;

par exemple, un champ personnalisé que vous avez ajouté pour les leads n'est pas transféré automatiquement aux opportunités lors de la conversion de ce lead en une opportunité) ;

Les champs personnalisés d'enregistrements Leads doivent être mis en correspondance pour pouvoir les transférer lorsqu'un lead est converti en opportunité, en compte ou en interlocuteur.

- ne peuvent pas être affichés par d'autres utilisateurs tant qu'ils ne se sont pas reconnectés ;
- peuvent être référencés par des liens Web, services Web et autres technologies d'intégration.

Le tableau ci-après indique le nombre de nouveaux champs que vous pouvez ajouter dans Oracle CRM On Demand. Les données appartiennent aux champs disponibles pour la plupart des types d'enregistrement. Vous pouvez donc ajouter 100 nouveaux champs de liste de sélection pour des comptes, pour des interlocuteurs, pour des opportunités, etc. Une liste de sélection peut comprendre un maximum de 1 000 valeurs (actives ou inactives).

Type d'enregistrement	Case à cocher	Devise	Date	Date/Heure	Entier	Liste à choix multiples
-----------------------	---------------	--------	------	------------	--------	-------------------------

Type d'enregistrement	Case à cocher	Devise	Date	Date/Heure	Entier	Liste à choix multiples
Compte	35	80	25	25	35	10
Interlocuteur	35	25	25	25	35	10
Lead	35	25	25	25	35	10
Opportunité	35	25	25	25	35	10
Activité	35	25	25	25	35	10
Campagne	35	25	25	25	35	0
Solution	35	25	25	25	35	0
Enseignement médical	35	25	25	25	35	0
Foyer	35	25	25	25	35	0
Budgets	35	25	25	25	35	0
Portefeuille	35	25	25	25	35	0
Véhicule	70	50	60	50	70	0
Demande d'assistance	35	25	25	25	35	10
Programme	35	35	25	25	35	0
Objet personnalisé 01	35	25	35	25	35	10
Objet personnalisé 02	35	25	35	25	35	10
Objet personnalisé 03	35	25	35	25	35	0
Concessionnaire	70	105	60	50	70	0
Produit	35	25	25	25	35	0
Équipement	35	25	25	25	35	0
Demande de budget	35	25	25	25	35	0
Demande BDM	35	25	35	25	35	0
Partenaire du programme	70	50	60	50	70	10

Type d'enregistrement	Case à cocher	Devise	Date	Date/Heure	Entier	Liste à choix multiples
CA	35	25	25	25	35	0
Demande tarification spéciale	35	25	35	25	35	0
Utilisateur	35	25	35	25	35	0
Enregistrement d'affaire	35	25	35	25	35	0
Chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire	35	25	35	25	35	0
Cours	35	25	35	25	35	0
Examen	35	25	35	25	35	0
Certification	35	25	35	25	35	0
Accréditation	35	25	35	25	35	0
Objets personnalisés 04 et supérieurs	35	25	25	35	35	0
Types d'enregistrement spécifiques au secteur d'activité ne figurant pas dans ce tableau	35	25	25	35	35	0

Type d'enregistrement	Nombre	Pourcentage	Téléphone	Liste de sélection	Texte (long)	Texte (court)	Lien Web
Compte	33	30	10	100	30	45	100
Interlocuteur	33	30	10	100	30	70	100
Lead	33	30	10	100	30	45	100
Opportunité	33	30	10	100	30	70	100
Activité	33	30	10	100	30	45	100

Type d'enregistrement	Nombre	Pourcentage	Téléphone	Liste de sélection	Texte (long)	Texte (court)	Lien Web
Campagne	33	30	10	100	30	45	100
Solution	33	30	10	100	30	45	100
Enseignement médical	33	30	10	100	30	45	100
Foyer	33	30	10	100	30	45	100
Budgets	33	30	10	100	30	45	100
Demande BDM	35	30	20	100	30	60	100
Portefeuille	33	30	10	100	30	45	100
Véhicule	68	60	30	200	60	105	100
Demande d'assistance	33	30	10	100	30	45	100
Demande tarification spéciale	35	30	20	100	30	60	100
Programme	35	30	10	100	30	45	100
Objet personnalisé 01	35	30	20	100	30	60	100
Objet personnalisé 02	35	30	20	100	30	60	100
Objet personnalisé 03	35	30	20	100	30	60	100
Concessionnaire	68	60	30	200	60	105	100
Produit	33	30	10	100	30	45	100
Équipement	33	30	10	100	30	45	100
Demande de budget	33	30	10	100	30	45	100
Partenaire du programme	68	60	30	200	60	105	100
CA	33	30	10	100	30	45	100
Utilisateur	35	30	20	100	30	60	100
Enregistrement d'affaire	35	30	20	100	30	60	100

Type d'enregistrement	Nombre	Pourcentage	Téléphone	Liste de sélection	Texte (long)	Texte (court)	Lien Web
Chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire	35	30	20	100	30	60	100
Cours	35	30	20	100	30	60	100
Examen	35	30	20	100	30	60	100
Certification	35	30	20	100	30	60	100
Accréditation	35	30	20	100	30	60	100
Objets personnalisés 04 et supérieurs	35	30	20	100	30	90	100
Types d'enregistrement spécifiques au secteur d'activité ne figurant pas dans ce tableau	35	30	20	100	30	90	100

Création et modification de champs

Vous pouvez créer des champs personnalisés et modifier des définitions de champs existantes dans la page Champ – Modification d'un type d'enregistrement.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

Pour créer des champs personnalisés et modifier des champs

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs *pour le type d'enregistrement*.
- 5 Dans la page Champs :

- Pour créer un champ personnalisé, cliquez sur Nouveau champ.
- Pour modifier la définition d'un champ, cliquez sur le lien Modifier de ce champ.

REMARQUE : Si vous avez modifié un champ standard et que vous souhaitez rétablir toutes les valeurs modifiées sur la valeur par défaut, cliquez sur le bouton Par défaut situé en regard des boutons Enregistrer et Annuler.

- 6** Dans la page Champ - Modification, entrez un nom complet.

Le nom complet correspond à l'étiquette du champ.

- 7** Dans la page Champ - Modification, sélectionnez un type de champ si vous créez un champ.

ATTENTION : Le type de champ ne peut plus être modifié une fois que le champ personnalisé est enregistré.

Les règles suivantes s'appliquent aux champs personnalisés. Elles peuvent être différentes de celles qui s'appliquent aux champs par défaut dont le type est identique :

Type de champ	Longueur maximale	Remarques
Date	25	
Date/Heure	25	
Entier	10	Nombres entiers compris entre -2 147 483 648 et 2 147 483 647.
Liste à choix multiples		Vous ne pouvez pas définir de valeur par défaut pour une liste à choix multiples.
Remarque	1024	
Nombre	10	Nombres compris entre - 2 147 483 648 et 2 147 483 647.
Téléphone	35	
Liste de sélection	30	
Texte (long)	255	Les types de champ textuel utilisent une seule ligne de texte.
Texte (court)	100	Les champs de texte occupent un champ d'une ligne. Cependant, la longueur peut différer selon les champs.
Lien Web	non applicable	Les champs personnalisés Lien Web vous permettent de créer des hyperliens contextuels dans vos présentations. Le texte d'affichage peut contenir jusqu'à 250 caractères. Le champ URL peut contenir jusqu'à 8000 caractères. La longueur acceptée pour les URL diffère en

Type de champ	Longueur maximale	Remarques
		fonction des navigateurs. Si vous spécifiez une URL trop longue, il se peut qu'elle ne fonctionne pas comme prévu. La longueur des URL change si vous utilisez la substitution de paramètre.

- 8 Dans la section Propriétés supplémentaires, renseignez les champs suivants de manière appropriée :

Champ	Commentaires
Requis	Cochez cette case pour indiquer que le champ doit obligatoirement être renseigné lors de la création ou mise à jour d'enregistrements. Par exemple, vous pouvez exiger que tous les utilisateurs renseignent le champ Compte lorsqu'ils ajoutent de nouveaux interlocuteurs.
Valeur par défaut	<p>Saisissez directement une valeur ou une expression ou cliquez sur l'icône <i>fx</i> pour ouvrir la fenêtre Expression Builder.</p> <p>Vous ne pouvez ajouter des expressions complexes que si votre rôle inclut le privilège Gestion avancée des champs. Ce champ peut contenir une expression comportant jusqu'à 1024 caractères. Si vous créez une expression en vue de définir une valeur par défaut, le résultat obtenu ne doit pas dépasser le nombre maximum de caractères autorisés dans le champ. Par ailleurs, un littéral de type chaîne ou numérique transmis à une fonction d'Expression Builder ne doit pas dépasser 75 caractères.</p> <p>Si vous saisissez directement la valeur par défaut dans ce champ, le nombre de caractères de la valeur par défaut ne doit pas excéder le nombre maximum de caractères autorisés pour le type de champ. Pour les champs de type Nombre, la valeur doit se situer dans la plage de valeurs définie pour le champ.</p> <p>Pour plus d'informations sur la définition des valeurs par défaut, voir A propos de la gestion des champs (page 1155) ; pour plus d'informations sur la syntaxe que vous pouvez utiliser dans les expressions, voir Expression Builder (page 1661).</p>
Lecture seule	Cochez cette case pour définir le champ en lecture seule.
Copie activée	Activez cette case à cocher pour autoriser la copie de ce champ lors de la copie du type d'enregistrement à l'aide du bouton Copier l'enregistrement de la page détaillée de l'enregistrement.
Valeur par défaut post-renseigné	<p>Ce champ s'affiche uniquement si votre rôle d'utilisateur vous permet d'effectuer la gestion avancée des champs.</p> <p>Cochez cette case pour que le champ ne mentionne pas automatiquement la valeur par défaut lors de la création d'un enregistrement. Le champ prend la valeur par défaut spécifiée lors de la sauvegarde de l'enregistrement uniquement si l'utilisateur ou</p>

Champ	Commentaires
	<p>les outils d'intégration n'ont indiqué aucune valeur.</p> <p>Remarque : Vous ne pouvez pas sélectionner l'option Valeur par défaut post-remplie pour un champ de case à cocher.</p>
Validation des champs	<p>Ce champ s'affiche uniquement si votre rôle d'utilisateur vous permet d'effectuer la gestion avancée des champs.</p> <p>Saisissez directement une expression ou cliquez sur l'icône fx pour ouvrir la fenêtre Expression Builder.</p> <p>Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères.</p> <p>Pour plus d'informations sur la validation des champs, reportez-vous à la rubrique A propos de la gestion des champs (page 1155) ; pour plus d'informations sur la syntaxe que vous pouvez utiliser pour les expressions, reportez-vous à la rubrique Expression Builder (page 1661).</p>
Message d'erreur de validation de champ	<p>Ce champ s'affiche uniquement si votre rôle d'utilisateur vous permet d'effectuer la gestion avancée des champs.</p> <p>Entrez un message d'erreur personnalisé à afficher en plus du message standard en cas d'échec de la validation du champ. Ce message ne peut contenir que des lettres, nombres, espaces, virgules, points et traits d'union.</p> <p>Voici comment s'affichent les messages d'erreur, selon que vous spécifiez ou non un message d'erreur personnalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si la validation de champ est définie et qu'aucun message personnalisé n'est spécifié : La valeur entrée pour '[Champ]' n'est pas conforme aux règles de validation définies par l'administrateur de la société. La condition de validation est '[Règle]' (<i>code d'erreur</i>). ■ Si la validation de champ est définie et qu'un message d'erreur personnalisé est spécifié : [Message d'erreur personnalisé] (<i>code d'erreur</i>).

1 Cliquez sur Enregistrer.

Les nouveaux champs que vous avez ajoutés s'affichent automatiquement en bleu et entre crochets dans les autres langues activées (quel que soit le paramètre de la case à cocher A traduire).

2 Pour entrer manuellement l'équivalent traduit du nouveau nom ou du message d'erreur de validation de champ :

- a** Dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue dans laquelle vous voulez saisir les traductions.
- b** Entrez l'équivalent traduit dans le champ Nom d'affichage approprié ou Message d'erreur de validation de champ et cliquez sur Enregistrer.

- c Cliquez sur le lien pour retourner à la page Champs que vous venez de mettre à jour et sélectionnez à nouveau la langue, le cas échéant.

Le nom traduit apparaît en noir dans la colonne Nom d'affichage.

REMARQUE : Pour que des champs personnalisés s'affichent dans Oracle CRM On Demand Answers lorsque la langue utilisateur d'Oracle CRM On Demand diffère de la langue de création du champ personnalisé, ce dernier doit être traduit dans la langue appropriée. Par exemple, si un champ personnalisé est créé en anglais, un utilisateur germanophone ne pourra le voir dans Oracle CRM On Demand Answers que s'il est traduit en allemand.

Si vous cochez la case A traduire, le nom d'affichage et le message d'erreur de validation de champ seront remplacés dans toutes les autres langues.

- 3 Si vous avez créé une liste de sélection ou une liste à choix multiples :

- a Cliquez sur le lien Modifier la liste de sélection pour le champ personnalisé.
- b Dans la zone Valeurs de liste de sélection, entrez chacune des valeurs sur une ligne distincte.
- c Sauvegardez l'enregistrement.

REMARQUE : A présent, vous devez rendre visibles les champs personnalisés que vous venez de créer pour qu'ils apparaissent dans les formulaires (de modification, de détails et de création). Par défaut, ils n'apparaissent *pas*. Pour rendre visible le champ personnalisé, créez les mises en page appropriées et assurez-vous qu'elles sont affectées à tous les rôles qui ont besoin de voir le champ.

Administration du paramètre Copie activée

La plupart des types d'enregistrement d'Oracle CRM On Demand est doté d'une fonction de copie, ce qui signifie que les utilisateurs peuvent copier l'enregistrement qu'ils sont en train d'utiliser.

REMARQUE : Lorsque vous utilisez le bouton Copier l'enregistrement, seul l'enregistrement de base est copié, mais pas l'élément lié des enregistrements enfant.

Les restrictions suivantes s'appliquent lors de l'utilisation de la fonction de copie :

- Il est impossible de copier les liens Web, les champs système, les champs d'adresse, ainsi que les champs calculés et les champs de référence. La case à cocher Copie activée n'est pas disponible pour ces éléments.
- Il est impossible de copier les champs en lecture seule. Ces champs ont été définis en lecture seule lors de la configuration des champs ou dans la mise en page des champs.
- Il est impossible de copier les champs qui ne sont pas disponibles sur la mise en page du formulaire d'un utilisateur.

Cette rubrique explique comment spécifier les champs pouvant être copiés à l'aide du bouton Copier sur les pages de détails d'enregistrement dans Oracle CRM On Demand.

Pour spécifier les champs pouvant être copiés à l'aide du bouton Copier

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.

- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrement, cliquez sur le type d'enregistrement pour lequel vous souhaitez activer la fonction de copie.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien de configuration du champ de type d'enregistrement.
La liste des champs correspondant au champ de type d'enregistrement spécifié s'affiche.
- 5 Recherchez le champ à modifier, puis cliquez sur le lien Modifier.
REMARQUE : Pour copier les associations, vous devez sélectionner la liste de sélection de celles-ci et non leur identificateur. Tous les champs liés à cette association sont copiés automatiquement lorsque la liste de sélection des associations est définie sur Copie activée.
- 6 Cochez la case Copie activée.
- 7 Cliquez sur Enregistrer.
Ces modifications seront prises en compte lors de la prochaine connexion de l'utilisateur à Oracle CRM On Demand.

Définition des indicateurs d'intégration de champ personnalisé

Les balises d'intégration associées aux champs personnalisés sont des noms symboliques indépendants qui sont affectés à chaque champ personnalisé. Ces balises sont utilisées par les services Web (lors de la génération de fichiers WSDL) et les paramètres de champ personnalisé Lien Web. Elles permettent à un administrateur de définir un nom d'intégration représentatif pour chaque champ personnalisé. Ce nom est utilisé par les composants d'intégration. Les noms d'étiquette peuvent donc être modifiés sans répercussion sur les intégrations existantes. Les utilisateurs finals ne peuvent pas voir les balises d'intégration.

Expression Builder utilise des balises intégration. Elles sont donc également utilisées pour la création de règles de workflow et de champs. Pour plus d'informations sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [Création de règles de workflow](#) (page 1365). Pour plus d'informations sur la création et la modification de champs, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 1165).

ATTENTION : Ne modifiez pas les balises d'intégration après les avoir définies. Vous risqueriez de perdre les technologies qui les référencent.

Pour définir l'indicateur d'intégration d'un champ personnalisé

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs *pour le type d'enregistrement*.

- 5 Dans la page *Type d'enregistrement* - Champs, cliquez sur Renommer les champs.
- 6 Dans la page Renommer les champs, cliquez sur le bouton Avancé.
- 7 Mettez l'indicateur d'intégration à jour.

CONSEIL : Pour cela, utilisez un nom court et représentatif qui identifie facilement le champ personnalisé. Cet indicateur est référencé par les services Web, les liens Web et d'autres technologies d'intégration (fichiers WSDL pour les services Web et paramètres d'URL pour les liens Web).

Définition de liens Web

Un *lien Web* est un champ personnalisé qui vous permet d'insérer dans un enregistrement d'Oracle CRM On Demand un hyperlien vers un site Web externe ou une application Web . Vous pouvez utiliser un champ personnalisé de lien Web pour permettre à vos utilisateurs de naviguer plus facilement vers une autre page Web (dans Oracle CRM On Demand ou non). Vous pouvez créer des champs personnalisés de lien Web pour tout type d'enregistrement. Par exemple, vous pouvez définir un champ de lien Web pour le type d'enregistrement Compte qui met à jour les informations des comptes en utilisant des informations issues d'une autre application. Comme pour les autres champs personnalisés, vous devez ajouter les champs de lien Web aux présentations des pages de vos enregistrements pour qu'ils soient visibles par les utilisateurs.

Vous pouvez configurer un lien Web pour ouvrir simplement un autre site Web. Vous pouvez également configurer un lien Web pour communiquer des informations spécifiques de l'enregistrement Oracle CRM On Demand sous forme de paramètre dans l'URL. Par exemple, vous pouvez créer un champ de lien Web pour communiquer une adresse depuis un enregistrement Compte vers un site Web qui fournit des cartes en fonction d'une adresse. Ainsi, lorsqu'un utilisateur clique sur le lien Web dans l'enregistrement Compte, une carte indiquant l'emplacement de votre compte s'ouvre.

Vous pouvez configurer le lien Web pour qu'il ne s'affiche que sous certaines conditions. Par exemple, vous pouvez indiquer les conditions requises pour que le lien Web s'affiche et configurer ce dernier pour qu'il n'apparaisse que dans les pages Détail pour empêcher les utilisateurs de cliquer sur le lien à partir des pages Modification.

REMARQUE : Le contenu des champs de liaison Web ne peut pas être transféré aux nouveaux enregistrements lors de la conversion d'un lead.

Avant de commencer. Pour configurer des champs Lien Web, vous devez connaître la syntaxe de l'URL cible.

Pour définir le lien Web

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs *pour le type d'enregistrement*.

- 5 Si le champ de lien Web n'existe pas déjà, créez un champ de lien Web personnalisé comme décrit dans [Création et modification de champs](#) (page 1165).
- 6 Dans la page Champs, cliquez sur Modifier le lien Web pour le champ personnalisé.
- 7 Dans la page Modifier le lien Web, renseignez les propriétés de la fenêtre :
 - a Dans Afficher le texte, entrez l'étiquette (nom complet) de l'hyperlien que l'utilisateur voit dans la présentation.
Exemple : Cliquez ici pour Symbole de cotation (souligné).

Vous pouvez aussi inclure des paramètres contextuels dans le champ Afficher le texte en plaçant le curseur dans ce dernier et en sélectionnant la liste déroulante Champs utilisateur ou Champs (type d'enregistrement). Un paramètre de champ apparaît dans le champ Afficher le texte (désigné par %%%fieldname%%%). Il est remplacé par la valeur du champ de l'enregistrement actif.

REMARQUE : Si le texte d'affichage est trop long pour la présentation, il est concaténé. De plus, les informations sur les variables sont ajoutées à l'exécution.
 - b Sélectionnez le comportement d'Oracle CRM On Demand lorsqu'un utilisateur clique sur l'hyperlien :
 - **Ouvrir dans la fenêtre active.** Ouvre la page liée dans la fenêtre active en remplaçant la session Oracle CRM On Demand actuelle.
 - **Ouvrir dans onglet Web perso.** Ouvre la page liée dans un onglet Web personnalisé. Sélectionnez l'onglet Web requis dans la liste Onglet Web personnalisable cible.
 - **Ouvrir dans nouvelle fenêtre.** Ouvre la page liée dans une nouvelle fenêtre : la fenêtre Oracle CRM On Demand active n'est pas modifiée. Cochez la case Rafraîchir la fenêtre parent pour actualiser la fenêtre parent une fois que l'utilisateur a fermé la nouvelle fenêtre.
 - c Pour Options d'affichage, sélectionnez Page de détail, Page de modification ou Les deux suivant que vous souhaitez que le lien Web s'affiche uniquement sur les pages de détails, de modification ou sur les deux.
- 8 Renseignez les propriétés du lien :
 - a Pour la Condition de lien actif, entrez une expression pour une condition qui contrôle si le the lien Web est actif dans les pages Détail et Modification. Vous pouvez cliquer sur l'icône fx en regard du champ Condition de lien actif pour ouvrir la fenêtre Expression Builder dans laquelle vous pouvez entrer une expression. Pour plus d'informations sur la syntaxe que vous pouvez utiliser pour les expressions, reportez-vous à la rubrique [Expression Builder](#) (page 1661).

Par exemple, si vous entrez une expression de type [Revenue] > 10000, le lien Web n'est actif que si la valeur Revenue est supérieure à 10 000.

Si vous n'entrez aucune expression, le lien Web est actif en permanence. Si vous entrez une expression et que la condition n'est pas remplie, le lien Web est affiché, mais inactif.
 - b Pour Afficher la condition du lien, entrez une expression pour une condition qui détermine si le lien est visible sur les pages Détail et Modification.

Par exemple, si vous entrez une expression de type [Revenue] > 10000, le lien Web n'est affiché que si la valeur Revenue est supérieure à 10 000.

Si vous n'entrez aucune expression, le lien Web est affiché en permanence.

Les règles suivantes s'appliquent aux expressions des champs Afficher la condition du lien et Condition de lien actif.

- **Nouvelle page.** Les expressions visibles et actives ne sont pas évaluées pour les nouvelles pages. Elles ont par défaut la valeur VRAI. Le seul moyen de désactiver le lien est d'attribuer de manière explicite la valeur FAUX à l'expression.
- **Page de modification.** Les expressions visibles et actives ont par défaut la valeur VRAI. Toutefois, vous pouvez utiliser Expression Builder pour ajouter une nouvelle expression.

- c Dans le champ URL, entrez l'URL qui est appelée lorsque l'utilisateur clique sur l'hyperlien, par exemple, www.oracle.com.

REMARQUE : vous pouvez aussi inclure des paramètres contextuels dans le champ URL en plaçant le curseur dans ce dernier et en sélectionnant la liste déroulante Champs utilisateur ou Champs (type d'enregistrement). Un paramètre de champ apparaît dans le champ URL (désigné par %%%fieldname%%%). Il est remplacé par la valeur du champ de l'enregistrement actif lorsque l'utilisateur clique sur la valeur.

Si vous ne spécifiez pas d'URL, l'utilisateur est dirigé vers une URL obsolète lorsqu'il clique sur le lien.

REMARQUE : Chaque navigateur prend en charge une longueur d'URL maximale. Si vous spécifiez une URL qui dépasse cette longueur, le navigateur risque de se comporter de manière imprévisible lorsque les utilisateurs cliquent sur l'onglet Web.

- 9 Pour Champs utilisateur, sélectionnez une option dans la liste déroulante Champs utilisateur pour ajouter des champs de paramètre d'utilisateur au champ URL ou Afficher le texte, à la position actuelle du curseur.

Par exemple, si vous choisissez ID utilisateur dans la liste déroulante, %%%User id%%% est inséré dans le champ URL ou Afficher le texte, en fonction de la position de votre curseur. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID utilisateur de l'utilisateur connecté.

- 10 Dans les champs *Type d'enregistrement*, placez votre curseur dans le champ URL ou Afficher le texte à l'endroit où vous souhaitez ajouter un paramètre, puis sélectionnez le champ à inclure dans la liste déroulante.

Par exemple, si vous sélectionnez le champ ID ligne dans la liste déroulante, %%%ID ligne%%% est inséré dans le champ URL ou Afficher le texte, en fonction de la position de votre curseur. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID ligne de l'enregistrement actif.

REMARQUE : Un espace réservé pour le nom d'un type d'enregistrement est signalé par les mots *type d'enregistrement* en italique. Par exemple, *type d'enregistrement* fait référence au type d'enregistrement auquel vous ajoutez le champ personnalisé de lien Web. Si vous modifiez un lien Web d'un enregistrement Interlocuteur, ce champ s'affiche en tant que liste Interlocuteurs - Champs.

- 11 Cliquez sur Enregistrer.

- 12 Ajoutez le champ de liaison Web à la mise en page de *type d'enregistrement*, comme décrit dans la rubrique [Personnalisation de mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 1181).

A propos de l'utilisation des liens Web pour créer des scénarios d'intégration

L'ajout de champs personnalisés de type Lien Web dans Oracle CRM On Demand permet de nombreux nouveaux scénarios d'intégration. Vous pouvez créer une intégration basée sur l'interface utilisateur dans des systèmes locaux ou externes afin de permettre aux utilisateurs d'accéder directement au contenu à partir d'Oracle CRM On Demand.

Voici quelques exemples d'intégration :

- Créez un lien vers un site Web financier basé sur le symbole de bannière du compte qui fait défiler le cours des actions pour le compte.
- Créez un lien vers un système interne qui utilise des services Web et crée une vue complexe des données à partir de plusieurs solutions locales et hébergées et à propos du compte concerné.

Pour des instructions pas à pas concernant la création de liens Web, reportez-vous à la rubrique [Définition de liens Web](#) (page 1171).

Changement des noms de champs

Vous pouvez renommer les champs afin d'utiliser la terminologie employée dans votre société. Par exemple, vous pouvez renommer le champ Nom du compte par Nom de la société.

REMARQUE : Il faut parfois entre 30 et 60 jours pour que les nouveaux noms de champ apparaissent dans les rapports et analyses.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

Pour renommer un champ

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs voulu.
- 5 Dans la page Champs du *type d'enregistrement*, cliquez sur Renommer les champs.
- 6 Dans la colonne Nom d'affichage, modifiez le nom du champ.
- 7 (Facultatif) Pour indiquer qu'un nom mis à jour doit être traduit dans les autres langues activées pour la société, cochez la case A traduire.

REMARQUE : Si vous souhaitez que ce nom mis à jour s'affiche dans les autres langues activées, cochez la case A traduire. Dans les autres langues (ou lorsque vous choisissez une autre langue dans la liste déroulante Langue de traduction de cette page), le nouveau nom apparaît en bleu et entre crochets tant que vous n'avez pas saisi manuellement des versions traduites. Ceci permet d'effectuer

un suivi des termes devant être traduits.

Si vous ne cochez pas la case A traduire, les anciens noms d'affichage subsistent et ne sont pas affectés par la modification que vous venez d'apporter.

Si vous cochez la case A traduire, le Message d'erreur de validation de champ, s'il existe, (dans la page Champ - Modification) sera également marqué comme étant à traduire. Seuls les utilisateurs dont le rôle leur permet d'effectuer la gestion avancée des champs peuvent voir le champ Message d'erreur de validation de champ.

8 Pour entrer manuellement l'équivalent traduit du nouveau nom :

- a** Dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue dans laquelle vous voulez saisir les traductions.
- b** Entrez l'équivalent traduit dans le champ Nom d'affichage approprié et cliquez sur Enregistrer.
- c** Cliquez sur le lien pour retourner à la page Champs que vous venez de mettre à jour et sélectionnez à nouveau la langue, le cas échéant.

Le nom traduit apparaît en noir dans la colonne Nom d'affichage.

9 Cliquez sur Enregistrer.

Utilisation de champs personnalisés indexés

Afin d'optimiser les performances d'Oracle CRM On Demand, vous pouvez utiliser les champs personnalisés optimisés pour des types d'enregistrements spécifiques. Ces champs optimisés, nommés *champs personnalisés indexés*, sont des champs spéciaux destinés à améliorer le temps de réponse lors d'une recherche ou lorsque vous triez une liste donnée. Les champs personnalisés indexés sont préconfigurés dans la base de données Oracle CRM On Demand. Vous pouvez modifier les étiquettes des champs personnalisés indexés, mais vous ne pouvez pas modifier les balises d'intégration.

REMARQUE : Vous pouvez choisir de migrer les données d'un champ personnalisé vers un champ personnalisé indexé pour améliorer les performances des listes pour les utilisateurs. Pour migrer des données existantes vers les types d'enregistrements disponibles, utilisez la fonctionnalité d'importation et d'exportation d'Oracle CRM On Demand ou les services Web. Pour plus d'informations sur l'exportation et l'importation de données, reportez-vous à la rubrique [Outils d'importation et d'exportation](#) (page 1434). Pour plus d'informations sur les services Web, reportez-vous à la rubrique [Intégration de services Web](#) (page 1629).

Par défaut, les champs personnalisés indexés sont préfixés de la mention *Indexé*. Les types d'enregistrements suivants ne prennent pas en charge les champs personnalisés indexés :

- Evaluation
- Livre
- Utilisateur

Le tableau suivant répertorie la liste des types d'enregistrement qui prennent en charge les champs personnalisés indexés :

Types d'enregistrement prenant en charge les champs personnalisés

Types d'enregistrement prenant en charge les champs personnalisés	
Activité	Produit
Foyer	Programme de partenaire
Demande de budget	Budget
Utilisateur	Historique de l'assistance aux véhicules
Interlocuteur du véhicule	Historique des ventes de véhicules
Véhicule	Objets personnalisés 1-3
Destinataire de la campagne	Véhicule
Concessionnaire	Catégorie de produits
Équipement	Remarque
Utilisateur du rendez-vous	Interlocuteur du rendez-vous
Utilisateur de la tâche	Interlocuteur de la tâche
Rendez-vous, Tâche et Visite	Solution
Demande d'assistance	Lead
Campagne	Réunion professionnelle
Rôle interlocuteur opportunité	CA produit d'opportunité
Opportunité	Produit
Objets personnalisés 1-3	Équipe de l'interlocuteur
Interlocuteur	Campagne
Articles promotionnels remis en visite	Présentation produit
Équipe du compte	Compte
Meilleurs moments pour l'interlocuteur	

Chaque type d'enregistrement contenu dans le tableau comporte les champs personnalisés indexés suivants :

- Case à cocher indexée
- Devise indexée
- Date indexée
- Nombre indexé
- Liste de sélection indexée 1

- Liste de sélection indexée 2
- Liste de sélection indexée 3
- Liste de sélection indexée 4
- Liste de sélection indexée 5
- Liste de sélection indexée 6
- Texte long indexé
- Texte court indexé 1
- Texte court indexé 2

Tous les autres types d'enregistrement d'Oracle CRM On Demand comportent les champs personnalisés indexés suivants :

- Nombre indexé
- Date indexée
- Case à cocher indexée
- Devise indexée
- Liste de sélection indexée 1
- Liste de sélection indexée 2
- Liste de sélection indexée 3
- Liste de sélection indexée 4
- Liste de sélection indexée 5

Exceptions : Pour tous les objets personnalisés, certains champs utilisent différentes conventions de nommage par rapport à celles répertoriées dans les tableaux précédents :

- Liste de sélection d'index 6 = Type
- Texte court d'index 1 = Recherche rapide 1
- Texte court d'index 2 = Recherche rapide 2
- Texte long d'index = Nom

Pour utiliser les champs personnalisés indexés

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs *pour le type d'enregistrement*.

- 5 Dans la page Champ du *type d'enregistrement*, cliquez sur Renommer les champs et renommez les champs personnalisés indexés en fonction des besoins de votre société (reportez-vous à la rubrique [Changement des noms de champs](#) (page 1174)).

Rétablissement des valeurs par défaut des paramètres

Vous pouvez rétablir le nom initial de tous les noms de champs redéfinis. (L'option par défaut n'affecte pas les champs personnalisés ni les valeurs de liste de sélection que vous avez ajoutés. Leur valeur par défaut n'est pas rétablie.)

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

Pour rétablir les valeurs par défaut des paramètres

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs voulu.
- 5 Dans la page Champs du *type d'enregistrement*, cliquez sur Renommer les champs.
- 6 Cliquez sur le bouton Par défaut.

Modification des valeurs de liste de sélection

Certains champs fournissent une liste déroulante de valeurs prédéfinies parmi lesquelles les utilisateurs doivent faire leur choix. Cette liste de valeurs s'appelle *liste de sélection*. Par exemple, la liste de sélection Catégorie des demandes d'assistance peut proposer les valeurs suivantes : Produit, Installation, Maintenance et Formation.

Vous pouvez ajouter, modifier et retrier les valeurs des listes de sélection correspondant aux champs. Ces listes de sélection doivent contenir au moins une valeur, mais le nombre maximum de valeurs (actives ou désactivées) dans une liste de sélection est 1 000.

Le système ne vous permet pas de modifier les valeurs de liste de sélection des métriques des prévisions et des rapports. Cependant, vous pouvez modifier d'autres valeurs de liste de sélection utilisées pour établir les listes standard qui apparaissent dans d'autres zones de l'application. Pour ces listes standard, l'application comporte les enregistrements répondant aux critères, quelles que soient les valeurs de listes de sélection que vous avez renommées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos des champs, des listes de sélection et des métriques](#) (page 1233).

Une fois que vous avez créé une liste de sélection, une valeur initiale appelée *<Aucune valeur>* devient automatiquement disponible dans la liste de sélection. Cette valeur permet d'indiquer aux utilisateurs que la liste de sélection ne contient pas encore de valeurs, au cas où le champ est ajouté à une mise en page avant

que des valeurs réelles ne soient ajoutées à la liste. L'option par défaut <Aucune valeur> disparaît de la liste de sélection dès qu'une valeur personnalisée est ajoutée à une liste de sélection.

ATTENTION : N'utilisez pas la valeur par défaut <Aucune valeur> dans une nouvelle liste de sélection ou dans une liste de sélection en cascade. Cela pourrait provoquer des erreurs dans Oracle CRM On Demand. Si vous souhaitez disposer d'une option <Aucune valeur> dans une liste de sélection, vous devez l'ajouter en tant que valeur personnalisée.

Comme meilleure pratique, évitez de renommer ou de réutiliser les valeurs de listes de sélection existantes. Désactivez plutôt l'ancienne valeur de liste de sélection, créez-en une nouvelle, puis effectuez une importation ou une mise à jour en masse (ou bien utilisez Web Services) pour remplacer toutes les valeurs d'enregistrement par de nouvelles valeurs de liste de sélection. Si vous remplacez la valeur d'une liste de sélection, vous devez vérifier que cette valeur est mise à jour et remplacée pour chaque enregistrement car cela n'est pas automatiquement implémenté par Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : Dans Oracle CRM On Demand (l'application standard), la priorité des tâches est indiquée dans les listes de tâches à l'aide de flèches. Une flèche vers le haut indique 1-Priorité élevée, l'absence de flèche indique 2-Priorité moyenne, tandis qu'une flèche vers le bas indique 3-Priorité faible.

Si vous modifiez les valeurs de liste de sélection par défaut du champ Priorité dans l'enregistrement Activité, les flèches risquent de ne plus apparaître dans le champ Priorité des listes de tâches.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

Pour modifier des listes de sélection

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs voulu.
- 5 Dans la page des champs du *type d'enregistrement*, cliquez sur le lien Modifier la liste de sélection pour le champ dont vous voulez personnaliser les valeurs.

REMARQUE : En raison d'un codage spécialisé, la personnalisation de la liste de sélection du type de transaction d'échantillon, du type de visite de compte et du type de visite d'interlocuteur Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition n'est pas prise en charge.

- 6 Dans la fenêtre Modifier la liste de sélection :
 - Pour modifier une valeur existante, entrez la nouvelle valeur dans le champ Valeurs de liste de sélection ou désactivez l'ancienne valeur et créez-en une nouvelle.

REMARQUE : Si vous voulez que ce nom mis à jour s'affiche dans les listes de sélection dans les autres langues activées, cochez la case A traduire. Dans les autres langues, le nom mis à jour s'affiche en bleu et entre crochets jusqu'à ce que vous ayez saisi manuellement les versions traduites. Ceci permet d'effectuer un suivi des termes devant être traduits. Si vous ne cochez pas A traduire, les autres valeurs de la liste de sélection ne sont pas affectées par la modification que vous avez apportée ici.

- Pour ajouter une valeur, entrez les informations dans la ligne qui apparaît au bas de la liste.

Pour ajouter d'autres valeurs, cliquez sur Enregistrer & Nouveau.

Les nouvelles valeurs de la liste de sélection que vous avez ajoutées s'affichent automatiquement en bleu et entre crochets dans les autres langues activées (quel que soit le paramètre de la case à cocher A traduire).

- Pour supprimer une valeur, cochez la case Désactivé. Pour afficher ou masquer des valeurs désactivées, cliquez respectivement sur Masquer désactivé et Afficher désactivé.

ATTENTION : Lorsque vous désactivez des valeurs, vous masquez aussi les versions traduites dans les autres langues.

- Pour réorganiser les valeurs de la liste de sélection, modifiez les nombres dans la colonne Ordre.

CONSEIL : Pensez à entrer des nombres qui contiennent des intervalles, comme 10, 20, 30. Cela permet d'ajouter facilement des nouvelles valeurs au milieu de la liste de sélection, sans avoir à réorganiser toute la liste.

- Pour que les valeurs de la liste de sélection apparaissent dans l'ordre alphabétique, cliquez sur le bouton Enregistrer et classer par ordre alphabétique.

7 Dans la fenêtre Modifier la liste de sélection, cliquez sur Enregistrer et fermer.

8 Pour entrer manuellement l'équivalent traduit de la nouvelle valeur de liste de sélection :

- a** Dans la page Champs, sélectionnez la langue dans la liste déroulante Langue de traduction.
- b** Cliquez sur le lien Modifier la liste de sélection approprié.
- c** Entrez l'équivalent traduit et cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : Pour vous aider à identifier la valeur de liste de sélection lors de la modification, l'application affiche l'ID interne et la valeur par défaut spécifique à la langue. Si vous modifiez la mauvaise valeur de liste de sélection, la liste n'est plus synchronisée entre toutes les langues.

Personnalisation de la présentation des éléments connexes

Vous pouvez personnaliser les mises en page pour améliorer la présentation d'Oracle CRM On Demand. La fonctionnalité de mise en page pour les éléments connexes permet de personnaliser la présentation des listes connexes pour la plupart des types d'enregistrement, à l'exclusion des équipes, pour afficher les champs définis. Vous pouvez sélectionner ceux-ci dans les listes connexes et certains champs parents. Vous pouvez choisir les champs à afficher et en définir l'ordre selon les besoins de votre société. Cependant, vous ne pouvez pas sélectionner le nombre de lignes affichées ou les champs de tri.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

La procédure suivante décrit la personnalisation de la présentation des éléments connexes.

Pour personnaliser la présentation des éléments connexes

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion de mises en page, cliquez sur le lien Présentation d'informations connexes à utiliser pour le type d'enregistrement sélectionné.
La page Section sur les informations connexes apparaît.
- 5 Dans la section Configuration des informations connexes, sélectionnez le type d'informations connexes à personnaliser.
La page Présentation d'informations connexes pour le type d'informations connexes choisi s'affiche.
REMARQUE : Les éléments de la section Configuration des informations connexes varient selon le type d'enregistrement sélectionné.
- 6 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur Modifier pour changer la présentation existante.
 - Cliquez sur Nouvelle présentation pour créer une présentation.
 - Cliquez sur Copier pour copier une présentation existante.
L'Assistant de présentation des informations connexes s'affiche et vous guide tout au long du processus.
- 7 A l'étape 1, Nom de la présentation, entrez un nom pour la présentation et une description (facultatif), puis cliquez sur Suivant.
- 8 A l'étape 2, Configuration des champs, sélectionnez les champs de la liste des champs disponibles, puis cliquez sur les flèches vers le haut et vers le bas, à côté de la liste Champs sélectionnés, pour organiser les champs dans l'ordre que vous voulez.
- 9 Cliquez sur Terminer.

Personnalisation de la présentation des pages statiques

Pour que les utilisateurs se sentent à l'aise avec l'application, il est important d'en élaborer l'aspect et la convivialité en personnalisant les mises en page. Dans le cadre de cette personnalisation, vous pouvez :

- ajouter des champs personnalisés aux formulaires de modification, de détails et de création ;
- définir des champs requis dans les formulaires de modification et de création ;
- ajouter ou masquer des sections dans les pages de détails.

Vous pouvez rendre des sections non disponibles (les masquer) pour les employés ou au contraire les rendre disponibles, mais les masquer au départ.

Pour personnaliser des mises en page, deux méthodes sont possibles. Vous pouvez définir des mises en page statiques en configurant des champs spécifiques par rôle ou des mises en page dynamiques qui changent selon le type d'enregistrement créé. Vous pouvez également affecter des mises en page dynamiques à des rôles.

REMARQUE : Vous pouvez créer des mises en page pour les e-mails, les messages vocaux et les appels dans Oracle Contact On Demand. Les mises en page dynamiques ne sont pas prises en charge dans Oracle Contact On Demand.

Vous pouvez créer des mises en page pour chaque type d'enregistrement, puis affecter chaque mise en page à un rôle d'utilisateur. Lorsqu'un utilisateur ayant ce rôle se connecte, il voit la mise en page personnalisée spécifique à ce type d'enregistrement. Par exemple, vous pouvez créer deux mises en page pour les opportunités : une mise en page simplifiée pour les commerciaux des services d'assistance qui ne contiendra que les champs les plus importants et une mise en page plus complète pour les commerciaux de terrain qui fera figurer beaucoup plus de champs. Vous pouvez en outre affecter différentes mises en page à différents rôles. Les utilisateurs qui ne sont ni commerciaux des services d'assistance, ni commerciaux de terrain continuent à voir la mise en page par défaut de la page Opportunité. Autre exemple : vous pouvez créer deux mises en page pour les interlocuteurs, de manière à ce que le champ Compte soit obligatoire lorsque les commerciaux des services d'assistance créent des interlocuteurs, mais ne soit pas obligatoire lorsque les responsables de l'assistance ajoutent de nouveaux interlocuteurs.

Si vous n'affectez pas une mise en page personnalisée pour un type d'enregistrement à un rôle donné, la page par défaut est utilisée pour ce type d'enregistrement.

Lorsque vous personnalisez une mise en page, vous pouvez déterminer :

- Les champs qui apparaissent dans la page

Pour que les champs personnalisés soient visibles, vous devez les ajouter aux mises en page. Ensuite, les utilisateurs ayant les rôles auxquels la mise en page personnalisée a été affectée verront les champs dans la page de modification, la page de détails et le formulaire de création (dans la barre d'actions).

- L'endroit où les champs apparaissent dans la page

- Les champs qui sont requis

- Les champs en lecture seule

- Les types d'enregistrements liés qui s'affichent dans les sections Informations connexes de la page de détails.

Par exemple, vous pourriez rendre visibles les interlocuteurs liés dans la page Comptes - Détails.

- Le nombre de sections affichées et leurs titres.

Vous pouvez copier les mises en page standard, mais vous ne pouvez pas les modifier ou les supprimer. Vous pouvez supprimer des présentations personnalisées sauf si elles sont déjà affectées à un rôle ou présentation dynamique.

Quelques réflexions relatives aux champs dans les présentations de pages

Quand vous concevez vos présentations de page, vous devez tenir compte des éléments suivants :

- Certains champs d'enregistrement sont importants pour les rapports et calculs de prévision. Pour garantir une utilisation cohérente de ces champs, ils sont marqués comme étant requis. Vous ne pouvez modifier

l'indicateur Requis de ces champs lorsque vous personnalisez une mise en page. En outre, vous ne pouvez pas les supprimer de la mise en page,

- car cette opération pourrait avoir un impact important sur la manière dont les enregistrements sont utilisés. Par exemple, si vous supprimez les champs Statut et Publier des enregistrements de solutions, les employés qui sont associés à cette mise en page ne pourront pas approuver les solutions ou les mettre à la disposition d'autres utilisateurs.
- Les mises en page et les privilèges associés aux rôles peuvent être utilisés pour limiter les champs que les utilisateurs peuvent rechercher, afficher dans des listes et exporter. Lorsqu'un utilisateur crée ou affine une liste d'enregistrements ou utilise la recherche avancée pour trouver des enregistrements, les privilèges et les mises en page associés au rôle de l'utilisateur déterminent les champs que l'utilisateur peut rechercher et afficher, comme suit :
- Si le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes est activé dans le rôle de l'utilisateur, ce dernier peut rechercher, puis afficher tous les champs sur les enregistrements renvoyés.

REMARQUE : Nous recommandons aux administrateurs de société de ne pas activer le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes pour la plupart des rôles d'utilisateur. Si ce privilège n'est pas activé, les champs non utilisés par votre société ne sont pas visibles dans les pages de recherche et de listes. Seuls les champs intéressants pour vos utilisateurs sont visibles, ce qui rend l'interface plus claire.

- Si le privilège "Tous les champs dans Recherche et Listes" n'est pas activé dans le rôle de l'utilisateur, celui-ci peut uniquement chercher et afficher les champs apparaissant dans la présentation de la page de détails qui est affectée au rôle de l'utilisateur pour ce type d'enregistrement.

REMARQUE : Si des présentations de page dynamique sont créées et affectées au rôle de l'utilisateur, celui-ci peut uniquement chercher et afficher tous les champs apparaissant dans les différentes présentations de page dynamiques qui sont affectées au rôle de l'utilisateur.

Lorsqu'un utilisateur exporte une liste, si le privilège Liste - Exporter les champs affichés est activé pour le rôle de l'utilisateur, mais si le privilège Liste - Exporter tous les champs n'est pas activé, l'utilisateur peut exporter les champs de la liste, mais ne peut pas exporter tous les champs des enregistrements dans la liste.

- Les adresses sont regroupées pour que le champ et ses étiquettes reflètent la règle d'affectation de nom pour chaque pays. Ainsi, pour certains types d'enregistrement, vous ne pouvez pas séparer les lignes d'adresse individuelles. Vous devez en fait sélectionner le champ qui comprend le groupe de lignes d'adresse (une option d'adresse unique). Cette option remplace les champs individuels que vous pouviez sélectionner dans les versions antérieures, comme Rue, Ville et Code postal. Par exemple, pour les leads, le champ Facturation apparaît aux étapes Configuration des champs et Présentation des champs de l'assistant de mise en page. Le champ Facturation comprend tous les champs Adresse de facturation.

Avant de commencer.

- Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

Pour créer une mise en page

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.

- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Mise en page, cliquez sur le lien Mise en page concerné.
- 5 Dans la liste Mise en page, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur le bouton Modifier d'une mise en page existante pour la modifier.
 - Cliquez sur le bouton Nouvelle présentation pour créer une mise en page.
 - Cliquez sur le lien Copier pour copier une mise en page.

L'assistant de mise en page apparaît pour vous guider tout au long du processus de création.

REMARQUE : Le nombre d'étapes de l'Assistant de mise en page varie selon le lien sur lequel vous cliquez.

- 6 A l'étape 1, Nom de la présentation, entrez le nom de la mise en page et une description (facultatif).
- 7 A l'étape 2, Configuration des champs, sélectionnez les caractéristiques des champs.
Cochez la case Requis pour tous les champs qui doivent obligatoirement être renseignés.
Cochez la case Lecture seule pour tous les champs appropriés.

ATTENTION : Veillez à ne pas supprimer un champ requis d'une mise en page. Si vous le faites, les personnes associées à cette mise en page ne pourront plus ni créer ni modifier un enregistrement de ce type.

- 8 A l'étape 3 Présentation des champs, vous pouvez :
 - Faire passer des champs de la liste Champs disponibles du *type d'enregistrement* vers différentes sections de la zone Organiser la mise en page du *type d'enregistrement*.
Veillez à déplacer les champs personnalisés et les champs propres au secteur d'activité que vous voulez ajouter aux formulaires.
 - Réorganiser les informations.

REMARQUE : Ces modifications s'appliquent à tous les formulaires de ce type d'enregistrement lorsqu'un utilisateur ayant le rôle approprié consulte les pages. Certains champs comprennent un groupe de champs ou des champs à plusieurs lignes. Evitez de déplacer ces champs car les informations qu'ils contiennent risqueront de chevaucher d'autres champs dans la mise en page finale. Pour cette raison, l'application ne vous permet pas de déplacer les champs textuels de plusieurs lignes, par exemple le champ Description.

L'application a recours à un modèle d'adresse qui fournit les champs propres à chaque pays. Pour plus d'informations, voir [A propos de la correspondance des pays et des adresses](#) (page 1438).

- 9 A l'étape 4, Informations connexes, vous pouvez :
 - Ajouter ou supprimer des sections qui apparaissent dans les pages Détails. Les sections sont les zones où les utilisateurs peuvent lier des enregistrements à l'enregistrement actuel.
Par exemple, si vous ne souhaitez pas que des employés puissent lier des produits à des opportunités, assurez-vous que la section Produits n'apparaît pas dans la zone Informations affichées ou disponibles.

REMARQUE : Les utilisateurs peuvent modifier ces paramètres par défaut par l'intermédiaire du lien Modifier la présentation de la page Détails de leur application. Une fois qu'ils ont modifié leur mise en page personnel, les utilisateurs ne voient pas les modifications apportées aux informations connexes par l'administrateur de la société tant qu'ils n'ont pas une nouvelle fois modifié leur mise en page.

- Modifier l'ordre des sections dans les pages Détails.

REMARQUE : Ces modifications affectent les pages de détail de ce type d'enregistrement lorsqu'un utilisateur ayant le rôle approprié consulte les pages.

- 10 A l'étape 5, Présentation d'informations connexes, sélectionnez la présentation appropriée pour chaque section d'informations connexes de la page.

REMARQUE : La présentation par défaut de chaque section d'informations connexes est la présentation standard. Si vous avez déjà créé des mises en page personnalisées, vous pouvez les sélectionner dans la liste. Pour plus d'informations sur la création de présentations d'informations connexes, voir la rubrique [Personnalisation des présentations d'éléments connexes](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des éléments connexes](#)" page 1180).

- 11 Cliquez sur Terminer.

- 12 Affectez la mise en page de ce type d'enregistrement aux rôles d'utilisateur appropriés. Pour cela, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Changement des noms des titres de section de champ

Dans les pages de modification et de détails d'un enregistrement, les champs sont regroupés en deux sections. Vous pouvez renommer les titres mentionnés au-dessus des champs dans les pages de modification et de détails afin d'utiliser la terminologie employée dans votre société. Par exemple, dans la page Comptes - Page d'accueil, vous pouvez renommer Informations importantes sur le compte par Profil du compte.

Vous ne pouvez pas renommer les sections des mises en page standard. Vous devez créer une nouvelle section et renommer les sections de la mise en page personnalisée.

Les sections qui ne contiennent aucun champ n'apparaissent pas dans la page de détails.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

Pour renommer une section

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Mise en page, cliquez sur le lien Mise en page concerné.
- 5 Dans la page Mise en page du *type d'enregistrement*, cliquez sur Modifier sections.

- 6 Dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.
- 7 Dans la colonne Nom d'affichage, tapez le nom à utiliser.
- 8 (Facultatif) Pour indiquer qu'un nom mis à jour doit être traduit dans les autres langues activées pour la société, cochez la case A traduire.

REMARQUE : Si vous souhaitez que ce nom mis à jour s'affiche dans les autres langues activées, cochez la case A traduire. Dans les autres langues (ou lorsque vous choisissez une autre langue dans la liste déroulante Langue de traduction de cette page), le nouveau nom apparaît en bleu et entre crochets tant que vous n'avez pas saisi manuellement des versions traduites. Ceci permet d'effectuer un suivi des termes devant être traduits.

Si vous ne cochez pas la case A traduire, les anciens noms d'affichage subsistent et ne sont pas affectés par la modification que vous venez d'apporter.

- 9 Pour entrer manuellement l'équivalent traduit du nouveau nom :
 - a Dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue dans laquelle vous voulez saisir les traductions.
 - b Entrez l'équivalent traduit dans le champ Nom d'affichage approprié et cliquez sur Enregistrer.
 - c Cliquez sur le lien pour retourner à la page Champs que vous venez de mettre à jour et sélectionnez à nouveau la langue, le cas échéant.

Le nom traduit apparaît en noir dans la colonne Nom d'affichage.

Création d'applets Web

Vous pouvez intégrer un contenu Web externe en créant une applet Web personnalisée qui s'affiche sur une page d'accueil ou la page Détail d'un type d'enregistrement.

Lorsque vous créez une applet Web, vous devez l'ajouter à la mise en page de la page d'accueil ou de la page Détail. Pour que les utilisateurs puissent voir cette mise en page, vous devez l'affecter à un rôle approprié.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut les privilèges Personnaliser l'application et Personnaliser les applets Web personnalisées.

Pour créer une applet Web :

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des mises en page, cliquez sur le lien Mise en page concerné.

5 Dans la liste Mise en page, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur le bouton Modifier d'une mise en page existante pour la modifier.
- Cliquez sur le bouton Nouvelle présentation pour créer une mise en page.
- Cliquez sur le lien Copier pour copier une mise en page.

L'assistant de mise en page apparaît pour vous guider tout au long du processus de création.

REMARQUE : Le nombre d'étapes de l'Assistant de mise en page peut varier selon le lien sur lequel vous cliquez.

6 Dans la section Gestion des mises en page, cliquez sur le lien type d'enregistrement - Applet Web.

7 Dans la liste d'applets du *type d'enregistrement*, cliquez sur Nouveau.

8 Sur la page Applet Web, renseignez les champs suivants :

Champ	Commentaires
Nom	Entrez un nom. La valeur de ce champ apparaît dans le barre de titre de la section Informations connexes.
Emplacement	Sélectionnez une page d'accueil ou une page Détail, selon le type de page sur laquelle le contenu externe doit s'afficher.

Renseignez ensuite les champs en fonction du type d'applet requis, comme décrit dans la rubrique [Création d'applets Web personnalisées](#) (page 1208).

Pour rendre l'applet Web visible

1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.

2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.

3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.

4 Dans la section Mise en page, cliquez sur le lien Mise en page concerné.

5 Dans la liste Mise en page, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur Modifier pour changer la présentation existante.
- Cliquez sur Nouvelle présentation pour créer une présentation.
- Cliquez sur Copier pour copier une présentation existante.

L'Assistant de mise en page s'affiche et vous guide tout au long du processus.

REMARQUE : Le nombre d'étapes de l'Assistant de mise en page varie selon le lien sur lequel vous cliquez. A l'étape 1, Nom de la présentation, assurez-vous que la présentation a un nom, et le cas échéant, une description.

6 A l'étape 4, Informations connexes :

- a** Faites passer la nouvelle applet Web personnalisée de la liste Informations disponibles à la liste Informations affichées.
- b** Cliquez sur les flèches haut et bas pour positionner la nouvelle applet Web personnalisée, selon les besoins.
- c** Cliquez sur Terminer pour créer la mise en page.

7 Ajoutez la mise en page aux rôles d'utilisateur appropriés. Pour cela, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Rubrique connexe

La rubrique suivante fournit un exemple de création d'un applet Web affichant un flux RSS Twitter :

- [Exemple de configuration d'une applet Web de flux RSS](#) (voir "[Exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS](#)" page 1216)

Définition des listes de sélection en cascade

Les listes de sélection en cascade limitent les valeurs de la liste de sélection *connexe*, en fonction de la valeur sélectionnée dans la liste de sélection *parent*. Par exemple, une liste de sélection parent contient une liste des catégories de demandes d'assistance et détermine la valeur d'une liste de sélection connexe intitulée Sous-catégories. Lorsque l'utilisateur sélectionne la valeur Installation comme catégorie, la liste de sélection Sous-catégories est limitée de manière dynamique pour n'afficher que les valeurs associées à cette catégorie.

Vous pouvez lier plusieurs listes de sélection, y compris des listes prédéfinies et personnalisées. Vous pouvez également imbriquer des listes de sélection en cascade, de telle sorte qu'une liste connexe d'une définition de liste en cascade peut être le parent dans une autre définition de liste en cascade.

Avant de commencer. Avant de créer une définition de listes de sélection en cascade, les listes parent et connexe doivent exister. Pour plus d'informations sur la création de listes de sélection en cascade, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de champs](#) (voir "[Création et modification de champs](#)" page 1165). Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

Pour créer une définition de listes de sélection en cascade

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3** Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.

- 4 Dans la section Listes de sélection en cascade, cliquez sur le lien approprié.

Les types d'enregistrement répertoriés incluent les types parents et connexes associés à des valeurs de listes de sélection personnalisées. Par exemple, les opportunités sont associées à des liens vers Partenaire de l'opportunité et Concurrent de l'opportunité.

- 5 Dans la page Listes de sélection en cascade, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour modifier une définition de listes de sélection en cascade existante, cliquez sur Modifier ou Copier.
- Pour créer une définition de listes de sélection en cascade, cliquez sur le bouton Nouveau.

L'assistant Listes de sélection en cascade vous guide tout au long du processus de création.

- 6 A l'étape 1 Sélection de listes de sélection, sélectionnez une liste parent et une liste connexe.

- 7 A l'étape 2 Sélectionner des valeurs, vous pouvez :

- Voir les associations existantes entre une valeur de la liste de sélection parent et les valeurs de la liste connexe. Lorsque vous sélectionnez une valeur dans la liste Valeurs disponibles de liste de sélection parent, les valeurs disponibles pour la liste connexe s'affichent dans la liste Valeurs disponibles de liste de sélection connexe et les valeurs qui s'afficheront sont mentionnées dans la liste Valeurs affichées de liste de sélection connexe. Si la liste Valeurs affichées de liste de sélection connexe ne contient aucune valeur, toutes les valeurs de la liste de sélection connexe s'afficheront lorsque la valeur correspondante dans la liste parent est sélectionnée.
- Créer une association. Déplacez la valeur souhaitée de la liste Valeurs disponibles de liste de sélection connexe vers la liste Valeurs affichées de liste de sélection connexe.
- Supprimer une association existante. Déplacez la valeur de la liste Valeurs affichées de liste de sélection connexe vers la liste Valeurs disponibles de liste de sélection connexe.

- 8 A l'étape 3 Confirmer, vous pouvez confirmer vos choix de valeurs de listes de sélection connexe pour chaque valeur parent. Ensuite, cliquez sur Terminer pour clôturer la définition de la relation en cascade entre les listes de sélection parent et connexe.

En cliquant sur Terminer dans l'assistant, vous revenez à la liste de sélection en cascade pour le type d'enregistrement actif.

Une fois que vous avez cliqué sur Terminer et avez ajouté la définition de listes de sélection en cascade à une mise en page, elle est automatiquement activée pour tous les rôles qui incluent cette mise en page.

Gestion de la présentation des recherches

Pour la plupart des types d'enregistrement, vous pouvez spécifier les champs (standard et personnalisés) dont les utilisateurs peuvent se servir pour rechercher des enregistrements. De même, vous pouvez spécifier les champs affichés dans la page des résultats de la recherche. Vous pouvez préciser les champs de recherche d'une présentation de recherche et affecter cette présentation à des rôles d'utilisateur appropriés pour chaque type d'enregistrement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Vous pouvez copier une présentation de recherche existante et la modifier selon vos besoins. Vous pouvez également modifier des présentations de recherche existantes. La présentation de recherche par défaut est en lecture seule. Vous pouvez la copier mais pas la modifier ni la supprimer.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

La procédure suivante explique comment créer ou modifier une présentation de recherche.

Pour créer ou modifier une présentation de recherche

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrement, cliquez sur le type d'enregistrement pour lequel vous souhaitez créer ou modifier une présentation de recherche.
- 4 Dans la page *type d'enregistrement* - Personnalisation de l'application, cliquez sur le lien *type d'enregistrement* - Présentation de recherche.
- 5 Dans la liste Présentation de recherche, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour modifier une mise en page existante, cliquez sur Modifier ou Copier.
 - Cliquez sur le bouton Nouvelle présentation pour créer une mise en page.
 - Supprimez une présentation existante qui n'est pas affectée à un rôle.

L'Assistant de présentation de recherche vous guide tout au long du processus.

- 6 A l'étape 1, Définir le nom de la présentation, entrez ou modifiez le nom ou la description de la présentation.
- 7 Cliquez sur Suivant.

A l'étape 2, Indiquer les champs de recherche ciblés, vous avez accès à deux listes :

- **Champs disponibles.** Déplacez les champs de la liste des champs disponibles vers celle des champs sélectionnés. La liste des champs disponibles présente tous les champs indexés et non indexés, par ordre alphabétique. Les champs indexés apparaissent en vert. Les champs indexés qui tiennent également compte de la casse sont affichés en bleu.

REMARQUE : Pour des performances optimales, utilisez des champs indexés lorsque vous définissez des champs de recherche ciblés. Déplacez les champs de la liste des champs disponibles vers celle des champs sélectionnés.

- **Champs sélectionnés.** Ce sont les champs que vous avez choisis dans la liste des champs disponibles. Utilisez les flèches Haut ou Bas pour changer l'ordre des champs sélectionnés. Le nombre maximum de champs que vous pouvez choisir dans le menu Champs disponibles est de 7.

- 8 A l'étape 2, déplacez les champs vers la liste des champs sélectionnés, puis organisez-les, si nécessaire.

ATTENTION : Il est recommandé d'ajouter le moins de colonnes possible à la liste, car le nombre de colonnes peut directement influencer sur les performances. Ces dernières varient considérablement selon le type d'enregistrement et le type de colonne. Chaque champ supplémentaire peut augmenter le temps de chargement de la liste.

- 9 Cliquez sur Suivant.

A l'étape 3, Définir la présentation des résultats de la recherche, deux listes supplémentaires sont disponibles :

- **Champs de la fenêtre de consultation et des résultats de recherche.** Définissez les champs que vous souhaitez uniquement afficher sur la page des résultats de recherche. Ces champs seront disponibles pour la recherche ciblée dans la section Recherche de la barre d'actions. Ils seront également disponibles en tant que champs par défaut préenseignés dans le formulaire de critères Recherche avancée ainsi que dans les critères de recherche lors de la création de listes.

La fenêtre Recherche et la liste Présentation de recherche ont une limite de 9 champs. Avec les champs répertoriés dans la liste Champs supplémentaires pour les résultats de recherche, le nombre total de champs autorisés est de 20, ce qui signifie que la page Résultats de la recherche ne peut pas présenter plus de 20 colonnes. Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46). Dans le cas où vous copiez une présentation, les champs par défaut pour le type d'enregistrement s'affichent dans la liste Champs sélectionnés. Si vous souhaitez conserver la configuration initiale de la fenêtre Recherche, cochez la case Configurer la fenêtre de consultation avec des champs par défaut.

- **Champs supplémentaires pour les résultats de recherche.** Ces champs sont des champs supplémentaires que vous pouvez choisir d'afficher dans la page Résultats de la recherche. Vous pouvez les organiser en fonction de vos besoins. Avec les champs répertoriés dans la fenêtre Recherche et dans la liste Présentation de recherche, le nombre total de champs autorisés est de 20, ce qui signifie que la page Résultats de la recherche ne peut pas présenter plus de 20 colonnes.

10 A l'étape 3, Définir la présentation des résultats de la recherche, déplacez les champs depuis la liste "Champs de la fenêtre de consultation et des résultats de recherche" vers la liste Champs sélectionnés, puis organisez-les, si besoin.

11 Cliquez sur Terminer.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Personnalisation de la présentation des éléments connexes](#) (page 1180)
- [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 1181)
- [Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil](#) (page 1195)

Gestion de l'accès aux listes et de l'ordre des listes

Pour chaque type d'enregistrement, vous pouvez spécifier les listes disponibles pour chaque rôle et l'ordre dans lequel les listes s'affichent dans la page d'accueil.

Vous pouvez créer une présentation uniquement pour les rôles que vous n'avez pas encore personnalisés. Vous pouvez également modifier ou supprimer des présentations existantes. Vous ne pouvez pas gérer l'accès aux listes et l'ordre pour les listes privées d'un utilisateur.

Avant de commencer.

Puisque vous devez sélectionner un rôle auquel s'applique cette personnalisation, définissez tous vos rôles avant de suivre la procédure ci-dessous. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application, ainsi que les privilèges Gérer les listes publiques et Gestion des rôles.

Pour créer ou modifier l'accès à une liste

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Accès à la liste et ordre, cliquez sur le lien *type d'enregistrement* Accès à la liste et ordre.
- 5 Dans la page Liste - Présentation des commandes, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour modifier une mise en page existante, cliquez sur Modifier ou Copier.
 - Cliquez sur le bouton Nouvelle présentation pour créer une mise en page.
- 6 Si vous créez une présentation, sélectionnez un rôle dans la liste déroulante Nom de rôle.
Cette liste ne propose que les rôles qui ne sont pas encore associés à une présentation.
- 7 Déplacez les listes entre Toutes les listes, Listes disponibles pour ce rôle et Afficher dans une liste abrégée.
 - Le paramètre Toutes les listes propose toutes les listes pour le type d'enregistrement, à l'exception des listes privées.
 - Le paramètre Listes disponibles pour ce rôle contient toutes les listes disponibles pour le rôle sélectionné.
 - Le paramètre Afficher dans une liste abrégée mentionne les listes affichées dans la section liste de la page d'accueil de ce type d'enregistrement et dans le menu déroule de la vue correspondante.
- 8 Réorganisez les listes de manière appropriées à l'aide des flèches vers le haut et vers le bas.
- 9 Cliquez sur Enregistrer.

Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil

Vous pouvez ajouter plusieurs rapports, y compris des rapports personnalisés et des rapports préconstruits, aux pages d'accueil du type d'enregistrement. Cette fonctionnalité permet de fournir des informations très pertinentes à différents utilisateurs. Ainsi, vous pouvez configurer la page d'accueil de la demande d'assistance pour un représentant du service clientèle de sorte qu'elle affiche un rapport de demande d'assistance personnalisé.

Pour certains types d'enregistrement, les rapports standard s'affichent sur la page d'accueil du type d'enregistrement par défaut. Vous pouvez remplacer les rapports standard par différents rapports ou vous pouvez ajouter des rapports supplémentaires. Vous pouvez également définir des rapports de page d'accueil

pour les types d'enregistrement pour lesquels aucun rapport n'est présenté sur la page d'accueil associée par défaut.

Pour qu'un rapport préconstruit ou personnalisé soit disponible sur la page d'accueil d'un type d'enregistrement, vous devez d'abord créer un enregistrement de type "Rapport personnalisé de la page d'accueil" pour le rapport. Lorsque vous créez ou modifiez les présentations de page d'accueil pour un type d'enregistrement, tout enregistrement de rapport personnalisé de page d'accueil que vous avez créé pour le type d'enregistrement concerné est répertorié dans la liste Sections disponibles de l'Assistant de présentation de page d'accueil. Vous pouvez ensuite rendre un rapport disponible sur une présentation de page d'accueil en procédant comme suit :

- Vous pouvez ajouter le rapport à une présentation de page d'accueil, de sorte que tout utilisateur associé à cette présentation au travers de son rôle puisse automatiquement voir ce rapport sur sa page d'accueil du type d'enregistrement.
- Vous pouvez aussi laisser le rapport en tant que section disponible dans une présentation de page d'accueil pour un type d'enregistrement donné. Ainsi, tout utilisateur dont le rôle dispose de cette présentation de page d'accueil et qui est doté du privilège Personnaliser la page d'accueil, peut ajouter ce rapport à sa page d'accueil du type d'enregistrement.
- Si vous ne souhaitez pas que les utilisateurs dotés d'un rôle particulier puissent ajouter le rapport à leur page d'accueil du type d'enregistrement, vous pouvez sortir le rapport de la liste Sections disponibles dans l'Assistant de présentation de page d'accueil.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des pages d'accueil, reportez-vous à la rubrique [Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil](#) (page 1195).

Si vous disposez des privilèges appropriés, vous pouvez créer des rapports personnalisés et les ajouter aux présentations de page d'accueil personnalisées pour tous les types d'enregistrement. Le tableau suivant présente les privilèges requis pour les différentes tâches nécessaires à la mise à disposition d'un rapport personnalisé sur une page d'accueil.

Tâche	Privilège requis	Remarques
(Facultatif) Créer un rapport personnalisé et le publier dans un dossier à l'échelle de l'entreprise	Gestion de rapports personnalisés	Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Prise en main des réponses (rapports personnalisés) (page 790).
Créer un rapport personnalisé de page d'accueil	Personnaliser l'application Personnalisation de l'application - Gérer la personnalisation de la page d'accueil	Les instructions pour réaliser cette tâche sont indiquées dans cette rubrique.
Ajouter une section de rapport personnalisé à une présentation de page d'accueil	Personnaliser l'application Personnalisation de l'application - Gérer la personnalisation de la page d'accueil	Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil (page 1195).
Ajouter une présentation de page d'accueil à un rôle	Gérer les utilisateurs et les accès	Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique

Tâche	Privilège requis	Remarques
d'utilisateur		Ajout de rôles (page 1311).
(Facultatif) Ajouter ou supprimer une section de rapport personnalisé dans une page d'accueil (utilisateur final)	Personnaliser des pages d'accueil	Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Modification des présentations de vos pages d'accueil (page 700).

Avant de commencer. Le rapport personnalisé à inclure sur une page d'accueil doit avoir été préalablement créé et enregistré afin que vous puissiez effectuer la procédure décrite.

Pour créer un rapport personnalisé pour une page d'accueil

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des présentations de page d'accueil, cliquez sur *type d'enregistrement* - Rapport pers. page d'accueil.
- 5 Dans le champ Nom, entrez le nom du rapport personnalisé.
- 6 Dans les champs Hauteur et Largeur, sélectionnez Simple ou Double.

Si vous voulez que le rapport occupe la totalité de la page d'accueil de gauche à droite, affectez la valeur Double au paramètre de largeur. Si vous affectez la valeur Double au paramètre de hauteur, la hauteur du rapport fera le double de celle des autres sections de la page d'accueil.

REMARQUE : Les rapports dont la valeur d'attribut HTML RowSpan est supérieure à 2 s'étendent parfois au-delà de la taille indiquée.

- 7 Le cas échéant, cochez la case Exécuter le rapport immédiatement.
Si vous cochez cette case, le rapport s'exécutera automatiquement et les utilisateurs n'auront pas à cliquer sur un lien pour mettre à jour le rapport.
- 8 Dans le champ Chemin du rapport, entrez le chemin du rapport.
Vous pouvez coller le chemin du rapport à partir de la fenêtre Ouvrir une analyse. Pour copier le chemin du rapport :
 - a Cliquez sur le bouton Ouvrir une analyse sur la page Démarrage des réponses.
 - b Sélectionnez un rapport.
 - c Copiez la valeur dans le champ Détail.

Par exemple :

Dossier partagé au sein de la société : Analyse prédéfinie/Analyse de l'historique des phases de vente : Rapport de vente du dernier mois

- 9 Cliquez sur Enregistrer.

Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil

Vous pouvez créer des présentations de page d'accueil personnalisées pour tous les types d'enregistrement. Cette fonctionnalité permet de fournir des informations très pertinentes à différents utilisateurs. Elle permet notamment d'afficher des rapports personnalisés sur les pages d'accueil du type d'enregistrement. Ainsi, vous pouvez configurer la page d'accueil de la demande d'assistance pour un représentant du service clientèle de sorte qu'elle affiche un rapport de demande d'assistance personnalisé et la tâche actuelle que l'utilisateur doit mener à bien par rapport à cette demande.

REMARQUE : Si vous souhaitez utiliser un rapport préconstruit ou personnalisé dans une présentation de page d'accueil personnalisée, vous devez d'abord créer un enregistrement de rapport personnalisé de page d'accueil pour le rapport, en utilisant la procédure décrite dans la rubrique [Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil](#) (page 1192).

Vous pouvez copier une présentation de page d'accueil existante et la modifier selon vos besoins. Vous pouvez également modifier les présentations de page d'accueil existantes, hormis la présentation de page d'accueil par défaut, laquelle est en lecture seule. Celle-ci peut être copiée, mais il est impossible de la modifier ou de la supprimer.

Une fois la présentation de page d'accueil personnalisée créée, vous devez utiliser l'Assistant de gestion des rôles pour l'affecter aux rôles d'utilisateur requis. Les utilisateurs dont le rôle inclut le privilège Personnaliser la page d'accueil peuvent personnaliser leurs propres présentations de page d'accueil pour un type d'enregistrement. La présentation personnalisée peut afficher toute section rendue disponible dans la présentation de page d'accueil affectée au rôle d'utilisateur pour ce type d'enregistrement.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut les privilèges Personnaliser l'application et Personnaliser l'application - Gérer la personnalisation de la page d'accueil.

Pour créer ou modifier une présentation de page d'accueil

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des présentations de page d'accueil, cliquez sur le lien *type d'enregistrement* - Présentation de page d'accueil.
- 5 Dans la liste Présentation de la page d'accueil, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour modifier une mise en page existante, cliquez sur Modifier ou Copier.
 - Cliquez sur le bouton Nouvelle présentation pour créer une mise en page.

L'assistant de présentation de page d'accueil apparaît pour vous guider tout au long du processus.

6 A l'étape 1, Nom de la présentation, entrez le nom de la présentation et une description, le cas échéant.

7 A l'étape 2, Présentation de la page d'accueil, indiquez les sections disponibles et affichées comme suit :

- Déplacez les sections de la liste de toutes les sections vers celle des sections disponibles.

La liste des sections disponibles inclut les sections qui peuvent être ajoutées à une page d'accueil. Si vous ne voulez pas qu'un utilisateur puisse ajouter une section particulière à une page d'accueil, laissez cette section dans la liste Toutes les sections.

- Faites passer les sections de la liste Gauche dans la liste Droite et réorganisez les informations dans les deux listes, le cas échéant.

Laissez les sections à double largeur dans la liste du côté gauche. Elles rempliront automatiquement toute la largeur de la page d'accueil lors de l'affichage.

8 Cliquez sur Terminer.

REMARQUE : Après avoir ajouté une présentation de page d'accueil personnalisée à l'application, vous devez la mettre à la disposition d'un rôle d'utilisateur afin que les utilisateurs puissent la consulter. Pour plus d'informations sur l'ajout et la modification de rôles d'utilisateur, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311). Les utilisateurs qui ont le droit de personnaliser les pages d'accueil peuvent modifier la présentation de leurs pages d'accueil et y ajouter les listes ou rapports que vous avez mis à leur disposition via la présentation affectée à leur rôle pour ce type d'enregistrement.

Personnalisation de la piste d'audit

Vous pouvez effectuer un suivi des opérations de création, de suppression et de restauration des champs audités dans Oracle CRM On Demand, ainsi que spécifier les champs de la piste d'audit de certains types d'enregistrement qui doivent faire l'objet d'un suivi si ces types d'enregistrement sont configurés pour votre société. Le tableau suivant dresse la liste de ces champs. Lorsque des utilisateurs mettent à jour les champs des types d'enregistrement marqués pour audit par un administrateur, un enregistrement de piste d'audit est créé pour garder trace d'informations telles que l'ancienne et la nouvelle valeur, ainsi que de l'horodatage et de l'utilisateur qui a apporté la modification.

A l'intention des nouveaux clients et de ceux qui procèdent à la mise à jour d'Oracle CRM On Demand à la version actuelle, si vous effectuez l'audit de champs spécifiques par type d'enregistrement, l'audit des opérations de création, de suppression et de restauration de champs spécifiques aux types d'enregistrement est alors activé par défaut. Si vous n'effectuez pas l'audit de champs spécifiques par type d'enregistrement, tout l'audit de création, de suppression et de restauration de champs spécifiques aux types d'enregistrement est alors désactivé. Les clients peuvent ensuite modifier ces paramètres d'audit par niveau d'enregistrement.

Vous pouvez afficher toutes les modifications apportées aux types d'enregistrement auditables à l'échelle de la société, notamment ceux créés, supprimés ou restaurés, à l'aide de la piste d'audit principale. Pour plus d'informations, voir [Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale](#) (page 1144).

L'audit des opportunités, des demandes d'assistance et des utilisateurs est activé par défaut. Toutefois, vous devez configurer d'autres types d'enregistrement en activant les types d'enregistrement à utiliser par votre société ou en sélectionnant les champs sur lesquels vous voulez faire porter l'audit. Assurez-vous également que les informations associées à la piste d'audit du type d'enregistrement que vous souhaitez auditer sont

configurées en lecture seule. Pour plus d'informations sur les profils d'accès, voir [Définition des profils d'accès](#) (page 1302).

Pour chacun des types d'enregistrement, vous pouvez spécifier que d'autres champs, standard et personnalisés, fassent l'objet d'un audit. Si vous souhaitez augmenter le nombre maximum de champs audités, modifiez le champ Champs auditables du type d'enregistrement dans le profil de la société. Le nombre total de champs audités disponibles est également affiché dans la page de paramètres administrateur Champs audités.

L'audit demande plus de temps et de ressources

L'audit implique un traitement supplémentaire pour évaluer les règles commerciales appropriées et ajouter les données supplémentaires en mémoire. En conséquence, l'opération exige plus de temps lorsque vous activez la fonction d'audit. Pour réduire cette incidence, le nombre initial de champs auditables est limité à 35 par type d'enregistrement. Si vous décidez d'augmenter cette limite en modifiant le champ Champs d'audit du type d'enregistrement dans le profil de votre société, le traitement est plus long. Plus le nombre de champs modifiés et marqués comme auditables sur un type d'enregistrement est important, plus la sauvegarde de l'enregistrement prendra de temps.

Dans certains types d'enregistrement, certains champs, mais pas tous, font l'objet d'un audit par défaut.

Type d'enregistrement	Champs audités par défaut
Opportunité	CA, Date de clôture, Prévision, Phase de vente, Probabilité, Titulaire
Demande d'assistance	Objet, Description, Catégorie, Cause, Type, Source, Priorité, Statut, Titulaire
Budget	Statut, Partenaire, Montant cible, Titulaire
Demande de budget	Approuvé, Demandé, Date de décision de la demande, Date d'échéance, Budget, Date de pré-approbation, Demande pré-approbation, Attribué, Statut, Titulaire
Compte	Aucun champ n'est audité par défaut.
Interlocuteur	Aucun champ n'est audité par défaut.
Objets personnalisés 01 ou supérieurs	Aucun champ n'est audité par défaut.
Demande BDM	Budget, Montant demandé, Montant pré-approuvé, Montant de réclamation total demandé, Montant de réclamation total approuvé, Date de soumission, Date de pré-approbation, Date de décision de la demande, Statut de soumission, Statut d'approbation, Statut de la réclamation
Demande de tarification spéciale	Montant total demandé, Montant total autorisé, Montant de réclamation total demandé, Montant de réclamation total approuvé, Date de soumission, Date d'autorisation, Date de décision de la demande, Statut de soumission, Statut d'approbation, Statut de la réclamation

Type d'enregistrement	Champs audités par défaut
Enregistrement d'affaire	Nom, Type, Statut de soumission, Partenaire principal, Date d'expiration, Programme de partenaire, Opportunité associée, Lead associé, Client associé, Interlocuteur associé, Volume de l'affaire, Devise, Date de clôture, Intérêt produit, Nom de la société, Prénom, Nom de famille, E-mail, Numéro de téléphone, Tél. portable, Fax, Statut d'approbation, Approbateur actuel, Motif du rejet, Compte partenaire d'origine
Application	Nom, Lieu, Partenaire, Programme de partenaire, Type de partenaire, CA annuel, ID demande, Statut d'approbation, Date d'approbation, Campagne, Devise, Approbateur actuel, Adresse e-mail, Partenariats existants, Avantages du partenariat escomptés, Prénom, Nom de famille, Secteur d'activité, N° de tél. principal, N° de fax principal, Nombre d'employés, Niveau du programme, Motif du rejet, Source, Statut de soumission, Date de soumission, Tél. (bureau), Fax (bureau)
Police	Police - Statut, Valeur nominale
Utilisateur	Rôle, ID utilisateur, Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique, Statut, E-mail

Les remarques qui suivent s'appliquent aux champs relatifs à l'audit :

- Pour les champs Comptes, Interlocuteurs et Objets personnalisés 01 ou supérieurs, assurez-vous que la configuration des profils d'accès leur permet d'accéder à l'applet enfant de piste d'audit. Les administrateurs doivent octroyer l'accès à l'applet enfant de piste d'audit aux rôles qui nécessitent spécifiquement d'y accéder.
- Les champs obligatoires sont affichés en rouge. Vous ne pouvez pas enregistrer le suivi d'audit des utilisateurs si vous supprimez l'un des champs obligatoires sélectionnés.
- Pour les champs de clé étrangère, la piste d'audit stocke et affiche le nom (pas l'ID). Par exemple, si la relation Compte d'une opportunité est auditée, la piste d'audit affiche le nom du compte et non l'ID ligne.
- Aucun champ d'adresse n'est disponible pour les types d'enregistrement auditables.
- Les champs de liste de sélection affichent des valeurs qui dépendent de la langue de l'utilisateur (LDV).
- Les colonnes d'ID qui ne s'affichent pas dans les présentations ne sont pas disponibles pour l'audit.

Remarque : A des fins de sécurité, les champs d'audit par défaut du type d'enregistrement Utilisateur ne peuvent pas être désactivés.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut les privilèges Personnaliser l'application et Gérer l'audit de champs.

Pour personnaliser la piste d'audit pour un type d'enregistrement

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.

- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Configuration des audits de champs, cliquez sur le lien Configuration des audits de champs du type *d'enregistrement*.
- 5 (Optional) Sélectionnez Auditer la création d'enregistrements *type d'enregistrement* si vous souhaitez établir un suivi de la création d'enregistrements dans la piste d'audit.
- 6 (Optional) Sélectionnez Auditer la suppression/restauration d'enregistrements *type d'enregistrement* si vous souhaitez établir un suivi de la suppression ou de la restauration d'enregistrements dans la piste d'audit.
- 7 Dans la page Configuration de champ d'audit, faites passer les champs appropriés de la liste des champs disponibles vers la liste des champs audités.
Un message d'erreur s'affiche si vous dépassez la limite de votre société.
La liste des champs disponibles contient tous les champs standard et personnalisés du type d'enregistrement qui ne sont pas encore audités.
- 8 Cliquez sur Enregistrer.
L'audit d'un champ entre en vigueur dès son activation.

A propos des informations des champs modifiés dans les enregistrements

Oracle CRM On Demand stocke des informations sur la modification la plus récente apportée à un enregistrement dans les champs système suivants :

- Modifié en externe
- Modifié : Date
- Modifié par
- Modifié : Date externe

Dans certains cas, Oracle CRM On Demand écrit des informations dans un ou plusieurs de ces champs pour refléter une modification de l'enregistrement n'ayant pas pour origine une action explicite de l'utilisateur. Il est donc recommandé de ne pas se fier aux informations de ces champs pour suivre les modifications que les utilisateurs apportent aux enregistrements. Faites plutôt appel à la fonction de piste d'audit pour suivre les modifications apportées par les utilisateurs à des champs spécifiques des enregistrements. Pour plus d'informations sur la personnalisation de la piste d'audit selon les types d'enregistrement, voir [Personnalisation de la piste d'audit](#) (page 1196).

L'exemple suivant représente une modification système apportée au champ Modifié par d'un enregistrement. Un utilisateur supprime un compte lié à un enregistrement d'interlocuteur en tant que compte principal de l'interlocuteur. Lorsque l'enregistrement de compte supprimé est purgé de la base de données, le lien entre ce compte supprimé et l'interlocuteur est également supprimé de la base de données. A l'ouverture suivante de l'enregistrement d'interlocuteur par un utilisateur une fois que le lien a été supprimé, Oracle CRM On Demand sélectionne un autre compte lié en tant que compte principal de l'interlocuteur et renseigne le champ du compte principal avec l'ID du compte. Si aucun autre compte n'est lié à l'interlocuteur, Oracle CRM On

Demand met à jour l'enregistrement pour répercuter ce fait. Oracle CRM On Demand met ensuite à jour le champ Modifié par avec le nom de l'utilisateur qui a ouvert l'enregistrement d'interlocuteur.

Définition de mises en page dynamiques

Les mises en page dynamiques rationalisent la demande pour les utilisateurs finaux en leur permettant de gérer uniquement le sous-ensemble d'informations qui sont pertinentes dans une situation donnée. Par exemple, votre société peut suivre plusieurs types de comptes différents, tels que les comptes client, les comptes prospect ou les comptes partenaire. Avec la fonctionnalité de mise en page dynamique, vous pouvez configurer différentes mises en page offrant un ensemble différent de champs de comptes et d'éléments connexes, en fonction du type de compte utilisé. Vous pouvez alors associer les différentes mises en page avec un ou plusieurs rôles. Lorsque l'utilisateur explore un enregistrement Compte particulier, il voit apparaître la mise en page appropriée en fonction du rôle de l'utilisateur et du type de compte.

Lorsque vous définissez des mises en page dynamiques pour un type d'enregistrement, une valeur de liste de sélection prédéfinie est utilisée pour piloter le rendu dynamique des mises en page. Vous spécifiez une mise en page à afficher pour chaque valeur de la liste de sélection. Les utilisateurs peuvent alors voir les différentes mises en page pour les différents enregistrements du même type, selon la valeur de liste de sélection qu'ils choisissent dans l'enregistrement.

Vous devez associer vos mises en page dynamiques à des rôles d'utilisateur, le cas échéant. Les mises en page dynamiques et les rôles d'utilisateur sont liés par une relation plusieurs à plusieurs.

Chaque valeur de liste de sélection est associée à une seule mise en page, mais une mise en page peut être associée à plusieurs valeurs de liste de sélection. Vous pouvez effectuer jusqu'à 200 associations de listes de valeurs et de mises en page. Vous ne pouvez pas supprimer une mise en page déjà associée à un rôle de l'utilisateur.

Attention : il est recommandé que toutes les présentations dynamiques associées à une liste de sélection déterminante incluent cette liste. Si l'une de vos présentations n'inclut pas la liste de sélection déterminante et que celle-ci est sélectionnée et enregistrée pour un enregistrement, vous ne verrez pas la liste dans la présentation et vous ne pourrez donc pas éditer le champ correspondant.

Le tableau suivant décrit les valeurs de listes de sélection déterminante prédéfinies pour chaque type d'enregistrement.

Type d'enregistrement	Liste de sélection déterminante
Compte	Type de compte
Rendez-vous	Type
Plan commercial	Type
Campagne	Type de campagne
Interlocuteur	Type d'interlocuteur
Lead	Source du lead
Opportunité	Type d'opportunité
Objectifs	Type

Type d'enregistrement	Liste de sélection déterminante
Demande d'assistance	Type
Solution	Statut
Tâche	Type
Budget	Statut
Demande de budget	Statut
Foyer	Segment
Portefeuille	Type de compte
Concessionnaire	Statut
Véhicule	Type de produit
Infos financières véhicule	Type de financement
Réunion professionnelle	Type
Partenaire	Statut de l'organisation du partenaire
Programme de partenaire	Type de partenaire
Chiffre d'affaires : Chiffre d'affaires du compte	Type
Chiffre d'affaires : Chiffre d'affaires de l'interlocuteur	Type
Activité : Rendez-vous	Type
Activité : Tâche	Type
Equipement	Type d'équipement
Chiffre d'affaires	Type
CA produit d'opportunité	Type
Objets personnalisés 01-03	Type
Objets personnalisés 04 ou supérieurs	Type
Réunion professionnelle	Type
Activités de visite	Type
Police	Secteur d'activité
Allocation	Type
Plan de diffusion	Type

Type d'enregistrement	Liste de sélection déterminante
Rapport d'audit du stock	Type
Transaction d'échantillon	Type

Les mises en page et les privilèges associés aux rôles peuvent être utilisés pour limiter les champs que les utilisateurs peuvent rechercher, afficher dans des listes et exporter. Lorsqu'un utilisateur crée ou affine une liste d'enregistrements ou utilise la recherche avancée pour trouver des enregistrements, les privilèges et les mises en page associés au rôle de l'utilisateur déterminent les champs que l'utilisateur peut rechercher et afficher, comme suit :

- Si le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes est activé dans le rôle de l'utilisateur, ce dernier peut rechercher, puis afficher tous les champs sur les enregistrements renvoyés.

REMARQUE : Nous recommandons aux administrateurs de société de ne pas activer le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes pour la plupart des rôles d'utilisateur. Si ce privilège n'est pas activé, les champs non utilisés par votre société ne sont pas visibles dans les pages de recherche et de listes. Seuls les champs intéressants pour vos utilisateurs sont visibles, ce qui rend l'interface plus claire.

- Si le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes n'est pas activé dans le rôle de l'utilisateur, ce dernier peut rechercher et afficher uniquement les champs affichés sur la mise en page de détails affectée au rôle de l'utilisateur pour ce type d'enregistrement. Si des mises en page dynamiques sont créées et affectées au rôle de l'utilisateur, ce dernier peut rechercher et afficher tous les champs affichés sur les différentes mises en page dynamiques affectées au rôle de l'utilisateur.

Lorsqu'un utilisateur exporte une liste, si le privilège Liste - Exporter les champs affichés est activé pour le rôle de l'utilisateur, mais si le privilège Liste - Exporter tous les champs n'est pas activé, l'utilisateur peut exporter les champs de la liste, mais ne peut pas exporter tous les champs des enregistrements dans la liste.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut les privilèges Personnaliser l'application et Personnalisation de l'application - Gestion de présentations dynamiques.

Pour créer ou modifier une présentation dynamique

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des présentations dynamiques, cliquez sur le lien *type d'enregistrement* - Présentation dynamique.
- 5 Dans la liste Présentation dynamique, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour modifier une mise en page existante, cliquez sur Modifier ou Copier.
 - Cliquez sur le bouton Nouvelle présentation pour créer une mise en page.

L'Assistant de présentation dynamique vous guide tout au long du processus.

6 A l'étape 1, Nom de la présentation :

- a Entrez le nom de la présentation dynamique.
- b Sélectionnez la présentation par défaut. Celle-ci est indiquée comme présentation par défaut à l'étape suivante.

Le champ Liste de sélection déterminante affiche la liste de sélection dont les valeurs déterminent la présentation vue par les utilisateurs.

7 A l'étape 2, Affecter des présentations, associez chaque valeur de la liste de sélection à un nom de présentation.

REMARQUE : Pour chaque mise en page dynamique, il existe une limite de 200 associations entre les valeurs de listes de sélection déterminante et les mises en page.

La présentation sélectionnée s'affichera lorsqu'un enregistrement contiendra la valeur de liste de sélection correspondante.

8 Cliquez sur Terminer.

Gestion du fonctionnement des fenêtres de recherche

Vous pouvez gérer le fonctionnement des fenêtres de recherche utilisées avec la fonctionnalité d'association intelligente de Oracle CRM On Demand. Grâce à ces associations, les utilisateurs peuvent plus facilement associer différents types d'enregistrements (Compte, Interlocuteur, Opportunité, Activité, etc.).

Lorsqu'il existe une association unique, les utilisateurs peuvent saisir le nom de l'enregistrement lié et l'application essaie automatiquement de résoudre l'association. Par exemple, lorsqu'ils créent une tâche, ils peuvent saisir un nom dans le champ Compte. Lorsqu'ils sauvegardent l'enregistrement, l'application cherche automatiquement les comptes dont le nom correspond. Si un seul résultat est trouvé, le compte concerné est utilisé. Si aucun résultat n'est trouvé, ou au contraire s'il en existe plusieurs, une fenêtre de recherche s'affiche dans laquelle les utilisateurs peuvent poursuivre leurs recherches ou sélectionner le compte qui convient. A la place de cette fonction de résolution automatique, l'utilisateur peut cliquer sur l'icône de recherche afin d'afficher directement la fenêtre de recherche.

En outre, certaines zones de l'application permettent des associations multiples. Par exemple, les utilisateurs peuvent lier plusieurs interlocuteurs à des tâches au moment où ils créent ou modifient celles-ci. (Ce contrôle multi-association n'est pas fourni dans la présentation par défaut ; vous devez donc l'ajouter à la présentation.) Si l'utilisateur clique sur l'icône de recherche de la fenêtre de modification d'une tâche pour associer des interlocuteurs, la fenêtre de recherche présente d'emblée les interlocuteurs liés au compte spécifié pour la tâche. L'utilisateur peut alors y sélectionner un ou plusieurs interlocuteurs à lier à la tâche. Cette fonctionnalité n'est pas disponible pour toutes les associations, mais seulement pour certains contrôles d'association configurés. Par exemple, si le champ Compte d'un enregistrement de tâche contient une valeur valide et que vous cliquez sur l'icône de recherche d'opportunités, aucun enregistrement n'est affiché dans la fenêtre, mais vous pouvez sélectionner des opportunités dans la liste déroulante.

Pour configurer le fonctionnement de la fenêtre de recherche pour chaque type d'enregistrement, vous avez deux possibilités :

- **Exécuter la liste par défaut dans la fenêtre de consultation.** Si cette option est sélectionnée, la liste des enregistrements disponibles s'affiche dans la fenêtre de recherche dès son ouverture. Si elle n'est pas

sélectionnée, aucun enregistrement ne s'affiche à l'ouverture de la fenêtre de recherche. Cette option est sélectionnée par défaut.

REMARQUE : Si la visibilité du responsable est activée pour la société, la liste des enregistrements peut mettre du temps à se remplir dans certaines fenêtres de recherche et, dans certains cas, un dépassement du délai imparti à la fenêtre peut survenir. Pour empêcher cela, désactivez la case à cocher Exécuter la liste par défaut dans la fenêtre de consultation pour le type d'enregistrement associé à la fenêtre de consultation. Plus aucun enregistrement n'apparaît alors dans cette fenêtre et les utilisateurs peuvent saisir des critères de recherche pour trouver les enregistrements souhaités.

- **Résoudre automatiquement activé.** Si cette option est sélectionnée, les associations intelligentes sont automatiquement résolues. Si elle n'est pas sélectionnée, les associations intelligentes ne sont pas automatiquement résolues et l'utilisateur doit cliquer sur l'icône de recherche et renseigner la fenêtre de recherche. Cette option est sélectionnée par défaut.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

Pour gérer le fonctionnement des fenêtres de recherche

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Configuration de fenêtre de consultation, cliquez sur le lien *type d'enregistrement* - Configuration de fenêtre de consultation.
- 5 Dans la page Configuration de fenêtre de consultation, cochez ou décochez les cases suivantes :
 - Exécuter la liste par défaut dans la fenêtre de consultation
 - Résoudre automatiquement activé
- 6 Cliquez sur Enregistrer.

Pour que les options prennent effet, vous devez vous déconnecter de l'application et vous reconnecter.

Affichage de pages Web externes dans des onglets

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez afficher une page Web dans un onglet. Ce contenu Web peut correspondre à des pages Web externes ou à des données d'entreprise disponibles sur le Web. Par exemple, vous suivez les données d'inventaire d'une autre application Web et souhaitez les mettre à la disposition de vos représentants du service d'assistance lorsqu'ils travaillent dans Oracle CRM On Demand. Pour cela, vous pouvez créer un onglet Web personnalisé afin d'afficher votre application Web externe dans la zone de contenu principale de Oracle CRM On Demand.

Vous pouvez également créer des applets Web personnalisées qui afficheront le contenu Web. Pour plus d'informations sur les applets Web personnalisées et leurs différences par rapports aux onglets Web personnalisés, reportez-vous à la rubrique [A propos des applets Web personnalisées](#) (page 1207).

Pour rendre visible une page Web personnalisée, vous devez ajouter l'onglet au rôle d'utilisateur approprié à l'aide de l'Assistant de gestion des rôles.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

Avant de pouvoir afficher des informations externes sur une page Oracle CRM On Demand, vous devez vous assurer que :

- L'application externe dispose d'une interface Web.
- L'application externe ou la page Web ne nécessite pas un contrôle total de la fenêtre du navigateur.

REMARQUE : Vous devez vous assurer que les services Web sont activés pour votre société si vous prévoyez d'utiliser des fonctionnalités telles que la connexion unique ou d'intégrer votre site Web à Oracle CRM On Demand.

Pour afficher une page Web externe dans un onglet

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3 Dans la section Configuration d'application, cliquez sur le lien Onglets Web personnalisables.
- 4 Dans la page Liste d'onglets Web personnalisables, cliquez sur Nouveau.
- 5 Dans la page Onglet Web personnalisable, utilisez le tableau ci-dessous pour compléter les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
- 6 (Facultatif) Pour indiquer qu'un nom mis à jour doit être traduit dans d'autres langues activées pour votre société, cochez la case A traduire (sur la page Liste d'onglets Web personnalisables) de l'onglet Web.

Champ	Commentaires
Nom	Nom de l'onglet Web personnalisé.
Type	Sélectionnez URL ou HTML.
Champs utilisateur	Sélectionnez une option dans la liste déroulante Champs utilisateur pour ajouter des champs de paramètre utilisateur au champ URL ou HTML à la position actuelle du curseur. Par exemple, si vous choisissez ID utilisateur dans la liste déroulante, %%%ID utilisateur%%% est inséré dans le champ URL ou HTML, en fonction de la position de votre curseur. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID utilisateur de l'utilisateur qui est connecté.

Champ	Commentaires
URL	<p>REMARQUE : Ce paramètre est uniquement disponible si vous sélectionnez URL dans le menu Type.</p> <p>Entrez l'URL qui est appelée lorsque l'utilisateur clique sur l'hyperlien, par exemple, www.oracle.com. Vous n'avez pas à saisir la partie <i>http://</i> de l'URL.</p> <p>Vous pouvez aussi inclure des paramètres contextuels en plaçant le curseur dans le champ URL et en sélectionnant la liste déroulante Champs utilisateurs. Un paramètre de champ apparaît alors dans le champ URL (désigné par %%%nom_fichier%%%), qui est remplacé par la valeur du champ basée sur l'enregistrement qui est actif lorsque l'utilisateur clique sur la valeur. Si vous ne spécifiez aucune URL, l'utilisateur est dirigé vers une URL nulle lorsqu'il clique sur l'onglet.</p> <p>Chaque navigateur prend en charge une longueur d'URL maximale. Si vous spécifiez une URL qui dépasse cette longueur, le navigateur risque de se comporter de manière imprévisible lorsque les utilisateurs cliquent sur l'onglet Web.</p>
Ajouts de têtes HTML	<p>REMARQUE : Ce paramètre n'est disponible que si vous sélectionnez HTML dans le menu Type.</p> <p>Le code HTML que vous saisissez est utilisé dans l'attribut source d'un élément <code><iframe></code> au sein du code HTML de la page à laquelle vous ajoutez l'onglet Web. Tout le code que vous ajoutez au champ HTML d'onglet Web est ajouté à l'élément <code><iframe></code>. Vous pouvez inclure des références aux fichiers JavaScript que vous intégrez dans la section <code><head></code> du code HTML de ce champ.</p> <p>Le référencement aux fichiers JavaScript dans les pages Oracle CRM On Demand n'est pas pris en charge. Tout contenu saisi dans ce champ est ajouté aux balises <code><head></code>.</p>
HTML d'onglet Web	<p>REMARQUE : Ce paramètre n'est disponible que si vous sélectionnez HTML dans le menu Type.</p> <p>Le code HTML que vous saisissez est utilisé dans l'attribut source d'un élément <code><iframe></code> au sein du code HTML de la page à laquelle vous ajoutez l'onglet Web. Tout le code que vous ajoutez au champ HTML d'onglet Web est ajouté à l'élément <code><iframe></code>. Tout contenu saisi dans ce champ est ajouté aux balises <code><body></code>.</p>
Description	Entrez une description pour l'onglet Web.

Champ	Commentaires
Hauteur	Entrez une valeur en pixels pour l'onglet Web.
Largeur	Entrez une valeur en pixels pour l'onglet Web.
Icône	Cliquez sur l'icône de consultation en regard de son libellé et sélectionnez une icône dans la fenêtre.

REMARQUE : Si vous souhaitez que ce nom mis à jour s'affiche dans les autres langues activées, cochez la case A traduire. Dans les autres langues (ou lorsque vous choisissez une autre langue dans la liste Langue de traduction de cette page), le nom mis à jour s'affiche en bleu et entre parenthèses jusqu'à ce que vous entriez manuellement les traductions. Le nom mis à jour affiché en bleu vous permet de déterminer les termes à traduire.

Lorsque vous ajoutez une page Web personnalisée à Oracle CRM On Demand, vous devez l'activer pour le rôle d'utilisateur afin que les utilisateurs puissent la consulter. Pour plus d'informations sur l'ajout de rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

A propos des applets Web personnalisées

Les applets Web personnalisées vous permettent d'intégrer un contenu Web externe dans :

- La page de détails d'un type d'enregistrement.
- La page d'accueil d'un type d'enregistrement.
- Ma page d'accueil
- La barre d'actions

Vous pouvez créer trois types d'applet Web, qui vous permettent d'intégrer différents types de contenu Web :

- **Flux.** Utilisé pour intégrer des flux RSS. Par exemple, vous pouvez souhaiter intégrer un flux d'actualités sur Ma page d'accueil.
- **Remarque :** Seule la norme RSS 2.0 est prise en charge.
- **HTML.** Utilisé pour intégrer le code HTML. Utiliser par exemple cette applet Web pour intégrer les widgets Web d'une source externe (cartes Google, par exemple).
- **URL.** Utilisé pour intégrer le contenu disponible à l'URL spécifiée dans une applet au sein de Oracle CRM On Demand. Par exemple, vous pouvez avoir une applet Web personnalisée sur la page Détails du lead qui vous autorise à voir une recherche Google au nom de ce lead.

Vous pouvez ajouter une applet Web à tous les types d'enregistrements dont les liens Mise en page sont visibles.

Les applets Web personnalisées présentent deux avantages par rapport aux onglets Web personnalisés :

- Une applet personnalisée qui s'affiche sur une page, comme Détails du lead, vous permet d'afficher des données sur la page Détails avec d'autres données contextuelles. D'autre part, si vos données externes

sont consultables à l'aide d'un onglet Web, lorsque vous cliquez sur cet onglet, vous êtes redirigé vers la page Détails, puis la page de l'onglet Web.

- Votre société dispose peut-être d'une grande quantité d'informations que vous souhaitez afficher, par exemple des holdings de portefeuilles. Les applets Web personnalisées vous permettent d'afficher un grand volume de données provenant d'un autre site Web sans avoir à charger ce contenu dans l'application Oracle CRM On Demand. Pour charger de grandes quantités de données dans Oracle CRM On Demand, des outils d'intégration sont requis pour gérer de grands nombres de colonnes de données.

Pour plus d'informations sur la création d'applets Web pour un type d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique [Création d'applets Web](#) (page 1186). Pour plus d'informations sur la création d'applets Web pour Ma page d'accueil, reportez-vous à la rubrique [Création d'applets Web globales](#) (page 1215).

Création d'applets Web personnalisées

Vous pouvez créer trois types d'applet Web personnalisée (flux RSS, HTML et URL) et les ajouter aux emplacements suivants dans Oracle CRM On Demand :

- Pour les applets Web globales :
 - Barre d'actions
 - Ma page d'accueil
- Pour les applets Web de type d'enregistrement :
 - Page d'accueil de type d'enregistrement
 - Page de détail

Les sections suivantes expliquent comment créer les différents types d'applet Web personnalisée.

Création d'une applet de flux RSS

Créez ce type d'applet pour les flux RSS que vous souhaitez intégrer à l'application. Configurez des applets de flux RSS afin que le contenu incorporé soit pertinent pour des rôles d'utilisateur.

Vous pouvez autoriser les utilisateurs à configurer des applets de flux RSS, mais il est recommandé d'en limiter le nombre. Si vous ajoutez une applet de flux RSS à la barre d'actions et que vous rendez les enregistrements disponibles sur un onglet Web personnalisé, les flux sont plus faciles à lire pour les utilisateurs car ces derniers n'ont pas à accéder à une autre page.

Pour créer une applet de flux RSS :

REMARQUE : Il s'agit de l'étape finale de création d'une applet Web, telle que la décrivent les rubriques [Création d'applets Web](#) (page 1186) et [Création d'applets Web globales](#) (page 1215).

Sur la page Applet Web, renseignez les champs suivants et cliquez sur Enregistrer.

Champ	Commentaires

Champ	Commentaires
Nom	Nom de l'applet Web.
Emplacement	Les valeurs disponibles pour ce champ dépendent du point d'accès à la page Applet Web. Par exemple, si vous accédez à cette page depuis une applet Web globale, les valeurs disponibles sont : Barre d'actions et Page d'accueil.
Colonnes	REMARQUE : Ce champ n'est applicable que si le champ Emplacement a la valeur Page d'accueil. Indiquez la largeur de l'applet en sélectionnant Simple ou Double dans le menu Colonnes.
Type	Sélectionnez le flux.
Champs utilisateur	Sélectionnez une option dans la liste déroulante Champs d'utilisateur pour ajouter des champs de paramètre d'utilisateur au champ URL sur la position actuelle du curseur. Par exemple, si vous choisissez ID utilisateur dans la liste déroulante, %%%ID utilisateur%%% est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID de l'utilisateur qui est connecté.
Champs type d'enregistrement	REMARQUE : Ce champ n'est applicable que si le champ Emplacement a la valeur Page de détail. Placez votre curseur dans le champ URL à l'endroit où vous souhaitez ajouter un paramètre, puis sélectionnez le champ à inclure dans la liste déroulante. Par exemple, si vous sélectionnez le champ ID ligne, %%%ID ligne%%% est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID ligne de l'enregistrement en cours.

Champ	Commentaires
URL	<p>Entrez l'URL qui est appelée lorsque l'utilisateur clique sur l'hyperlien, par exemple, http://rss.news.yahoo.com/topstories.</p> <p>N'oubliez pas d'inclure <code>http://</code> à l'URL.</p> <p>Vous pouvez aussi inclure des paramètres contextuels dans ce champ en plaçant le curseur dans le champ URL et en sélectionnant la liste déroulante Champs utilisateur. Un paramètre de champ apparaît dans le champ URL (désigné par <code>%%%nom_champ%%%</code>), qui est remplacé par la valeur du champ en fonction de l'enregistrement actif lorsque l'applet appelle l'URL source.</p> <p>Si vous ne spécifiez pas d'URL, l'utilisateur est dirigé vers une URL obsolète lorsqu'il clique sur le lien.</p> <p>REMARQUE : Chaque navigateur prend en charge une longueur d'URL maximale. Si vous spécifiez une URL qui dépasse cette longueur, le navigateur risque de se comporter de manière imprévisible.</p>
Autoriser les utilisateurs à remplacer l'URL	Vous devez configurer des applets de flux RSS pour un contenu pertinent pour des rôles d'utilisateur. Vous pouvez autoriser les utilisateurs à configurer des applets de flux RSS, mais il est recommandé d'en limiter le nombre.
Ouvrir les enregistrements dans	Sélectionnez une valeur indiquant si les enregistrements doivent être ouverts dans la fenêtre de navigateur active ou dans une nouvelle. Pour ajouter l'applet de flux RSS à la barre d'actions, gardez à l'esprit que les flux sont plus faciles à lire dans une nouvelle fenêtre. Ceci évite à l'utilisateur d'avoir à accéder à une autre page.
Hauteur	Hauteur de l'applet en pixels.

Création d'une applet Web HTML

Créez ce type d'applet pour un contenu intégré au code HTML, auquel vous souhaitez ajouter des éléments.

Pour créer une applet Web HTML

REMARQUE : Il s'agit de l'étape finale de création d'une applet Web, telle que la décrivent les rubriques [Création d'applets Web](#) (page 1186) et [Création d'applets Web globales](#) (page 1215).

Sur la page Applet Web, renseignez les champs suivants et cliquez sur Enregistrer.

Champ	Commentaires
-------	--------------

Champ	Commentaires
Nom	Nom de l'applet Web.
Emplacement	Les valeurs disponibles pour ce champ dépendent du point d'accès à la page Applet Web. Par exemple, si vous accédez à cette page depuis une applet Web globale, les valeurs disponibles sont : Barre d'actions et Page d'accueil.
Colonnes	<p>REMARQUE : Ce champ n'est applicable que si le champ Emplacement a la valeur Page d'accueil.</p> <p>Indiquez la largeur de l'applet en sélectionnant Simple ou Double dans le menu Colonnes.</p>
Type	Sélectionnez HTML.
Champs type d'enregistrement	<p>REMARQUE : Ce champ n'est applicable que si le champ Emplacement a la valeur Page de détail.</p> <p>Placez votre curseur dans le champ HTML de l'applet Web à l'endroit où vous souhaitez ajouter un paramètre, puis sélectionnez le champ à inclure dans la liste déroulante.</p> <p>Par exemple, si vous sélectionnez le champ ID ligne, %%%ID ligne%%% est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID ligne de l'enregistrement en cours.</p>
Ajouts de têtes HTML	<p>Le HTML que vous saisissez est utilisé dans l'attribut source d'un élément <iframe> dans le code HTML de la page à laquelle vous ajoutez l'applet Web. Tout le code que vous ajoutez au champ HTML de l'applet Web est ajouté à l'élément <iframe>. Vous pouvez inclure des références aux fichiers JavaScript que vous intégrez dans la section <head> du code HTML dans ce champ.</p> <p>Le référencement de fichiers JavaScript dans les pages d'Oracle CRM On Demand n'est pas pris en charge. Tout contenu saisi dans ce champ est ajouté aux balises <head>.</p>
HTML de l'applet Web	<p>L'HTML que vous entrez est utilisé dans l'attribut source d'un élément <iframe> du code HTML de la page à laquelle vous ajoutez l'applet Web.</p> <p>Tout le code que vous ajoutez au champ HTML de l'applet Web est ajouté à l'élément <iframe>. Tout contenu saisi dans ce champ est ajouté aux balises <body>.</p>
Toujours exécuter	Cet indicateur détermine si une applet Web personnalisée est exécutée ou non si l'applet est réduite. L'indicateur est uniquement disponible pour les applets Web personnalisées figurant dans la page de détail.

Champ	Commentaires
Hauteur	Hauteur de l'applet en pixels.

Création d'une applet Web URL

Créez ce type d'applet pour incorporer du contenu d'une URL dans un IFrame.

Pour créer une applet Web URL :

REMARQUE : Il s'agit de l'étape finale de création d'une applet Web, telle que la décrivent les rubriques [Création d'applets Web](#) (page 1186) et [Création d'applets Web globales](#) (page 1215).

Sur la page Applet Web, renseignez les champs suivants et cliquez sur Enregistrer.

Champ	Commentaires
Nom	Nom de l'applet Web.
Emplacement	Les valeurs disponibles pour ce champ dépendent du point d'accès à la page Applet Web. Par exemple, si vous accédez à cette page depuis une applet Web globale, les valeurs disponibles sont : Barre d'actions et Page d'accueil.
Colonnes	REMARQUE : Ce champ n'est applicable que si le champ Emplacement a la valeur Page d'accueil. Indiquez la largeur de l'applet en sélectionnant Simple ou Double dans le menu Colonnes.
Type	Sélectionnez URL.
Champs utilisateur	Sélectionnez une option dans la liste déroulante Champs d'utilisateur pour ajouter des champs de paramètre d'utilisateur au champ URL sur la position actuelle du curseur. Par exemple, si vous choisissez ID utilisateur dans la liste déroulante, %%%ID utilisateur%%% est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID de l'utilisateur qui est connecté.
Champs type d'enregistrement	REMARQUE : Ce champ n'est applicable que si le champ Emplacement a la valeur Page de détail. Placez votre curseur dans le champ URL à l'endroit où vous souhaitez ajouter un paramètre, puis sélectionnez le champ à inclure dans la liste déroulante.

Champ	Commentaires
	Par exemple, si vous sélectionnez le champ ID ligne, %%%ID ligne%%% est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID ligne de l'enregistrement en cours.
URL	<p>Entrez l'URL qui est appelée lorsque l'utilisateur clique sur l'hyperlien, par exemple, http://maps.google.com.</p> <p>N'oubliez pas de mentionner http://.</p> <p>Vous pouvez aussi inclure des paramètres contextuels dans ce champ en plaçant le curseur dans le champ URL et en sélectionnant la liste déroulante Champs utilisateur. Un paramètre de champ apparaît dans le champ URL (désigné par %%%nom_champ%%%), qui est remplacé par la valeur du champ en fonction de l'enregistrement actif lorsque l'utilisateur clique sur la valeur. Par exemple, l'URL suivante transmet l'adresse d'expédition à Google Maps :</p> <p>http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</p> <p>Si vous ne spécifiez pas d'URL, l'utilisateur est dirigé vers une URL obsolète lorsqu'il clique sur le lien.</p> <p>REMARQUE : Chaque navigateur prend en charge une longueur d'URL maximale. Si vous spécifiez une URL qui dépasse cette longueur, le navigateur risque de se comporter de manière imprévisible.</p>
Toujours exécuter	Cet indicateur détermine si une applet Web personnalisée est exécutée ou non si l'applet est réduite. L'indicateur est uniquement disponible pour les applets Web personnalisées figurant dans la page de détail.
Hauteur	Hauteur de l'applet en pixels.

Rubrique connexe

La rubrique suivante fournit un exemple de création d'une applet Web affichant un flux RSS Twitter :

- [Exemple de configuration d'une applet Web de flux RSS](#) (voir "[Exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS](#)" page 1216)

Création et gestion de la présentation des barres d'actions

La barre d'actions peut contenir un nombre spécifique de sections, telles que Messagerie, Recherche, Outils de communication et Récemment visualisés. Vous pouvez créer des présentations personnalisées de la barre d'actions et les affecter à des rôles spécifiques dans Oracle CRM On Demand.

Rendre la barre d'actions non disponible aux utilisateurs

Par défaut, la barre d'actions apparaît dans la partie gauche de toutes les pages de Oracle CRM On Demand. Les utilisateurs peuvent masquer ou afficher la barre d'actions selon leurs besoins. Pour plus d'informations, voir [Affichage ou masquage de la barre d'actions](#) (voir "[Afficher ou masquer la barre d'actions](#)" page 36).

Si vous souhaitez que la barre d'actions soit inaccessible à certains rôles utilisateur, définissez une barre d'actions dont la présentation est vide (sans aucune section affichée ou accessible dans la présentation) et affectez cette présentation au rôle utilisateur. La barre d'actions est alors dissimulée en permanence aux utilisateurs qui ont ce rôle.

La procédure suivante explique comment ajouter une présentation de la barre d'actions.

Pour ajouter une présentation de barre d'actions

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3 Dans la section Configuration de l'application, sélectionnez Présentation de la barre d'actions.
- 4 Dans Présentation de la barre d'actions, cliquez sur Nouvelle présentation.
- 5 Dans le champ Nom de la présentation, entrez le nom de la nouvelle présentation de la barre d'actions.
- 6 Dans le champ Description, entrez le nom de la présentation de la barre d'actions et cliquez sur Suivant.
- 7 Choisissez les champs à afficher dans la présentation de la barre d'actions en les déplaçant de la liste Sections disponibles vers celle des Sections affichées à l'aide des flèches Gauche et Droite. Utilisez les flèches Haut ou Bas pour changer l'ordre des champs sélectionnés.
- 8 Cliquez sur Terminer.
- 9 (Facultatif) Cliquez sur le bouton Modifier pour modifier les valeurs saisies aux étapes 4 à 7.

Vous pouvez également copier la présentation de la barre d'actions par défaut existante fournie dans Oracle CRM On Demand et modifier la description et la configuration en fonction de vos besoins.

Pour copier une présentation de la barre d'actions

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.

- 2 Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3 Dans la section Configuration de l'application, sélectionnez Présentation de la barre d'actions.
- 4 Cliquez sur le lien Copier à gauche de la présentation de la barre d'actions.
- 5 Dans le champ Nom de la présentation, entrez le nom de la nouvelle présentation de la barre d'actions.
- 6 Dans le champ Description, entrez le nom de la présentation de la barre d'actions et cliquez sur Suivant.
- 7 Choisissez les champs à afficher dans la présentation de la barre d'actions en les déplaçant de la liste Sections disponibles vers celle des Sections affichées à l'aide des flèches Gauche et Droite. Utilisez les flèches Haut ou Bas pour changer l'ordre des champs sélectionnés.
- 8 Cliquez sur Terminer.

REMARQUE : Pour copier d'autres présentations de barre d'actions, cliquez sur la flèche BAS à gauche du nom de la barre pour afficher la fonction de copie.

Création d'applets Web globales

Une applet Web globale est une applet Web personnalisée qui peut apparaître sur une page d'accueil ou sur la barre d'actions.

Lorsque vous créez une applet Web globale, vous devez l'ajouter à la présentation de la page d'accueil ou de la barre d'actions.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut les privilèges Personnaliser l'application et Personnaliser les applets Web personnalisées.

Pour créer une applet Web globale :

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3 Dans la section Configuration d'application, sélectionnez Applets Web globales.
- 4 Dans Ma liste d'applets, cliquez sur Nouveau.
- 5 Dans la page Mon applet Web, renseignez les champs suivants :

Champ	Commentaires
Nom	Entrez un nom.
Emplacement	Sélectionnez une page d'accueil ou la barre d'actions, selon le type d'emplacement sur lequel le contenu externe doit s'afficher.

Champ	Commentaires
Toujours exécuter	Cet indicateur détermine si une applet Web globale est exécutée ou non si l'applet est réduite. L'indicateur est uniquement disponible pour les applets Web globales figurant dans la barre d'actions.

Renseignez ensuite les champs en fonction du type d'applet requis, comme décrit dans la rubrique [Création d'applets Web personnalisées](#) (page 1208).

Exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS

Cette rubrique fournit un exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS. Vous pouvez utiliser cette fonction d'une autre façon, en fonction de votre modèle commercial. Cet exemple configure un applet Web de flux RSS dans la page de détail de l'enregistrement Interlocuteur pour les utilisateurs qui bénéficient du rôle Commercial terrain. L'applet Web affiche le flux Twitter de l'interlocuteur.

L'administrateur de la société définit le champ ID Twitter dans le type d'enregistrement Interlocuteur, puis crée l'applet Web Twitter. Il ajoute ensuite le nouveau champ et l'applet Web Twitter à la présentation de page du rôle Commercial terrain. Les utilisateurs qui ont le rôle Commercial terrain peuvent alors entrer l'ID Twitter d'un interlocuteur dans la page de détails de l'interlocuteur. Lorsqu'un utilisateur (qui a le rôle Commercial terrain) remplit le champ avec l'ID Twitter de l'interlocuteur, le flux RSS Twitter de l'interlocuteur apparaît dans l'applet Web Twitter, dans la page Détail de l'interlocuteur.

Avant de commencer. Pour configurer le champ ID Twitter, créez l'applet Web Twitter et ajoutez le champ et l'applet à la présentation de page. Votre rôle d'utilisateur doit bénéficier du privilège Personnaliser l'application.

Pour créer un applet Web de flux RSS (Administrateur de la société)

- 1** Configurez le champ ID twitter dans le type d'enregistrement Interlocuteur comme suit :
 - a** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
 - b** Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
 - c** Dans la section Configuration des types d'enregistrement, cliquez sur Interlocuteur.
 - d** Dans la section Gestion des champs, cliquez sur Configuration du champ Interlocuteur.
 - e** Dans la page Champs, cliquez sur Nouveau champ.
 - f** Dans la page de modification de champ de l'interlocuteur, entrez l'ID Twitter dans le champ Nom d'affichage, puis sélectionnez Texte (Court) dans le champ Type de champ.

- g Enregistrez vos modifications.
- 2 Cliquez sur Retour à Personnalisation de l'application de l'interlocuteur.
- 3 Créez l'applet Web Twitter comme suit :
 - a Dans la section Gestion des mises en page de la page Personnalisation de l'application de l'interlocuteur, cliquez sur l'applet Web de l'interlocuteur.
 - b Dans la page de liste d'applets de l'interlocuteur, cliquez sur Nouveau.
 - c Dans la page d'applets Web de l'interlocuteur, entrez les détails de l'applet Web comme suit :
 - Entrez un nom pour l'applet Web, par exemple Flux Twitter interlocuteur.
 - Dans le champ Emplacement, sélectionnez Page détaillée.
 - Dans le champ Type, sélectionnez Flux.
 - Dans les champs URL, entrez l'adresse `http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%stTwitter_ID%%&count=10`
 - Dans le champ Autoriser les utilisateurs à remplacer l'URL, sélectionnez Non.
 - Dans le champ Ouvrir les enregistrements dans, sélectionnez Fenêtre active.
 - Entrez une description dans le champ Description, par exemple Flux Twitter pour Interlocuteur.
 - Dans le champ Taille, entrez 200.

REMARQUE : L'URL spécifie que 10 lignes de flux doivent être affichées dans l'applet de la page de détail de l'interlocuteur (count=10). Pour afficher 10 lignes, une taille de 200 pixels est appropriée pour l'applet. Si vous souhaitez faire apparaître plus de 10 lignes de flux dans la page de détail de l'interlocuteur, modifiez l'URL en conséquence et augmentez la taille de l'applet.
 - d Enregistrez vos modifications.
- 4 Cliquez sur Retour à Personnalisation de l'application de l'interlocuteur.
- 5 Ajoutez le champ d'ID Twitter et l'applet Web à la mise en page d'interlocuteur du rôle d'utilisateur, comme suit :
 - a Dans la section Gestion des mises en page de la page Personnalisation de l'application de l'interlocuteur, cliquez sur la mise en page de l'interlocuteur.
 - b Dans le menu de niveau enregistrement de la mise en page attribuée au rôle Commercial terrain, cliquez sur Modifier.
 - c A l'étape 3, Présentation des champs, déplacez le champ ID Twitter à l'aide des flèches, de la section Champs d'interlocuteur disponible vers le champ de la section de page qui doit apparaître, par exemple la section Informations importantes sur l'interlocuteur.
 - d A l'étape 4, Informations connexes, déplacez à l'aide des flèches l'applet Web que vous venez de créer, de la section Informations disponibles à la section Informations affichées.

- e Cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.

Lors de la modification suivante ou de la création d'un enregistrement Interlocuteur par un utilisateur bénéficiant du rôle Commercial terrain, celui-ci peut configurer le flux RSS Twitter pour un interlocuteur, comme le décrit la procédure suivante.

Pour configurer le flux RSS Twitter pour un interlocuteur (Utilisateur)

- 1 Ouvrez un enregistrement Interlocuteur existant ou créez-en un et enregistrez-le.
- 2 Si le flux Twitter de l'interlocuteur ne figure pas dans la page de détails de l'interlocuteur, ajoutez-le comme suit :
 - a Cliquez sur Modifier la présentation.
 - b A l'aide des flèches, déplacez l'applet Flux Twitter Interlocuteur de la section Disponible à la section Informations affichées.
 - c Enregistrez vos modifications.
- 3 Dans la page de détails de l'interlocuteur, cliquez sur Modifier.
- 4 Dans le champ ID Twitter de la page de modification de l'interlocuteur, entrez l'ID Twitter de l'interlocuteur.
- 5 Enregistrez vos modifications.

Le flux Twitter associé à l'interlocuteur apparaît dans l'applet Flux Twitter Interlocuteur, dans la page de détails de l'interlocuteur.

Chargement des extensions côté client

Les *extensions côté client* sont des fichiers que vous pouvez charger et héberger sur Oracle CRM On Demand au lieu de les héberger sur d'autres serveurs. Lorsque vous chargez une extension côté client, Oracle CRM On Demand génère une URL unique destinée à référencer l'extension. Une extension côté client peut appeler une deuxième extension côté client à l'aide de l'URL unique de cette dernière ; vous pouvez également utiliser une URL pour déployer une extension côté client dans des onglets Web personnalisés, des applets Web personnalisées et des applets Web globales.

Vous pouvez charger des fichiers HTML, JPG, GIF, SWF et CSS dans la page de liste Extension côté client d'Oracle CRM On Demand pour créer une extension côté client. La taille de fichier maximale est de 20 méga-octets (Mo). Toutefois, les tailles de fichier moins importantes permettent d'obtenir de meilleures performances lors du téléchargement par le navigateur à partir d'Oracle CRM On Demand.

Remarque : Le support clientèle d'Oracle CRM On Demand n'a pas accès aux composants des extensions côté client. Ces composants sont notamment les fichiers téléchargés ou le contenu de ces fichiers, images ou emplacements à partir desquels les extensions sont référencées, soit les onglets Web personnalisés, les applets Web personnalisées et les applets Web globales. En conséquence, vous êtes responsable de la mise à jour et du support de ces extensions.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Charger des extensions côté client. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges, voir [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 1310).

Pour charger une extension côté client

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3 Dans la section Configuration de l'application, cliquez sur Extensions côté client.

La page de liste Extensions côté client affiche les extensions côté client précédemment chargées. Vous pouvez également supprimer les extensions chargées de cette page.

REMARQUE : Si vous supprimez une extension côté client définie pour un onglet Web personnalisé ou pour une applet Web personnalisée ou globale, ces applets ne fonctionneront plus correctement en raison de la suppression de l'extension. Oracle CRM On Demand n'indique pas si une extension côté client particulière est en cours d'utilisation.

- 4 Cliquez sur Nouveau.
- 5 Cliquez sur l'icône trombone pour rechercher le contenu que vous souhaitez charger en tant qu'extension côté client.

Ce champ est obligatoire.

- 6 Entrez les détails suivants :

- **Type MIME.** Indique le type de média Internet. Ce type permet d'afficher correctement les types de média. Entrez les détails complets des types MIME. Saisissez l'un des choix ci-dessous, en fonction de votre type de fichier :
 - Texte/html
 - Image/jpeg
 - Image/gif
 - Application/x-shockwave-flash
 - Texte/css
- **Fichier : Taille (en octets).** Taille du fichier chargé. Oracle CRM On Demand remplit ce champ.
- **Fichier : Extensions.** Extension du fichier chargé. Oracle CRM On Demand remplit ce champ.
- **Nom.** Nom de l'extension côté client. Ce champ est obligatoire.
- **Nom de l'URL.** Cette valeur permet d'attribuer un nom explicatif à l'URL qui pointe sur l'extension côté client. Les caractères suivants sont acceptés dans le nom de l'URL : A-Z, a-z, 0-9, trait de soulignement (_) et point (.). Les points doubles (..) ne sont pas autorisés et le point (.) ne doit pas être le dernier caractère de la chaîne. Exemples de noms d'URL : Logo_Image et Map376. Il est recommandé de maintenir le champ aussi court que possible. Ce champ ne change que lorsqu'un utilisateur le modifie. Par conséquent, si vous remplacez le fichier chargé ou renommez l'extension côté client, la valeur du champ Nom de l'URL n'est pas modifiée. Ceci vous permet de tenir à jour et

de déployer plusieurs versions de l'extension côté client sans avoir à reconfigurer les onglets Web personnalisés, les applets Web personnalisées ou les applets Web globales. Les modifications apportées à ce champ modifient les champs URL relative et URL complète. Ce champ est obligatoire.

- **URL relative.** Ce champ est rempli par Oracle CRM On Demand. Cette valeur représente l'URL relative permettant de naviguer jusqu'à l'extension côté client à partir d'Oracle CRM On Demand. Si la valeur de ce champ est modifiée et que l'extension côté client est déployée, vous devez alors mettre à jour les onglets Web personnalisés, les applets Web personnalisées ou les applets Web globales qui font référence à cette extension côté client pour utiliser l'URL venant d'être générée. La valeur de ce champ change uniquement si le champ Nom de l'URL est mis à jour.
- **URL complète.** Ce champ est rempli par Oracle CRM On Demand. Cette valeur représente l'URL complète qui pointe sur l'URL dans l'application Oracle CRM On Demand. Si la valeur de ce champ est modifiée et que l'extension côté client est déployée, vous devez alors mettre à jour les onglets Web personnalisés, les applets Web personnalisées ou les applets Web globales qui font référence à cette extension côté client pour utiliser l'URL venant d'être générée. La valeur de ce champ change uniquement si le champ Nom de l'URL est mis à jour.

7 Cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : Vous pouvez charger une extension côté client, mais celle-ci n'est pas active tant qu'elle n'a pas été configurée dans un onglet Web personnalisé, une applet Web personnalisée ou un onglet Web global.

À la suite du chargement d'une extension côté client, Oracle CRM On Demand génère les champs URL relative et URL complète. Utilisez ces valeurs pour associer un onglet Web personnalisé, une applet Web personnalisée ou une applet Web globale à l'extension côté client. Configurez ces emplacements de la même manière que les autres extensions hébergées sur vos serveurs.

Pour modifier une extension côté client existante

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3** Dans la section Configuration de l'application, cliquez sur Extensions côté client.
- 4** Dans la page de liste Extensions côté client, recherchez l'extension côté client que vous souhaitez modifier.
- 5** Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez dans le champ Nom. Cette opération ouvre la page de détails Extension côté client, dans laquelle vous pouvez modifier l'extension.
 - Cliquez sur Modifier.
- 6** Cliquez sur Enregistrer.
- 7** Si vous avez remplacé le fichier de l'extension côté client, procédez comme suit :
 - a** Déconnectez-vous d'Oracle CRM On Demand.
 - b** Videz le cache de votre navigateur.

- Connectez-vous de nouveau pour charger la nouvelle extension côté client, de sorte à la charger dans la page au déploiement. En effet, si vous ne vous déconnectez pas d'Oracle CRM On Demand pour vous connecter de nouveau, la nouvelle extension côté client est chargée 30 jours après le premier chargement.

Instructions de modification d'une extension côté client

Tenez compte des points suivants :

- **Maintenez au minimum le nombre de références à des extensions côté client dans une page pour éviter de réduire les performances.**
- **Limitez autant que possible la taille de vos extensions côté client.** Par exemple, évitez d'utiliser des images ou des fichiers SWF de grande taille. Lorsque l'image que vous chargez dans le cadre de l'extension côté client est de petite taille, la page se charge plus rapidement qu'avec un fichier plus volumineux.
- **Maintenez toutes les extensions côté client dans un nombre de fichiers aussi réduit que possible pour éviter de réduire les performances.**
- **Autorisez votre navigateur à mettre en cache les extensions côté client.** Si vous autorisez le navigateur à mettre en cache les extensions, il n'est alors plus nécessaire de charger le contenu à partir des serveurs Oracle CRM On Demand à chaque fois qu'un utilisateur charge la page. En revanche, si l'extension côté client est modifiée, vous devez vider votre cache pour permettre à Oracle CRM On Demand de charger la page contenant l'extension. Par défaut, les extensions côté client sont mises en cache pendant 30 jours.
- **Maintenez au minimum le nombre d'extensions côté client et de ressources pour améliorer les performances de la barre d'actions.** Lorsque vous configurez une extension côté client contenue dans une applet dans la barre d'actions, cette dernière est chargée à chaque rafraîchissement de la page.
- **Suivez toutes les instructions relatives aux services Web lorsque vous utilisez des extensions côté client pour appeler des services Web.** Pour plus d'informations, voir le Oracle Web Services On Demand Guide.

Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société

En fonction de leurs besoins, les employés de votre société souhaiteront voir des informations différentes sur leur page d'accueil. Vous avez la possibilité de personnaliser la présentation de Ma page d'accueil en remplaçant le contenu par défaut par du contenu plus adapté aux rôles des employés. Par exemple, vous pouvez configurer la page d'accueil d'un représentant du service clientèle pour qu'elle affiche les nouvelles demandes d'assistance à la place de la section standard sur les leads récemment créés, et un rapport personnalisé sur les demandes d'assistance au lieu du rapport standard sur la qualité du pipeline.

Une fois la page Ma page d'accueil personnalisée, vous devez affecter la présentation à un rôle d'utilisateur. Tous les utilisateurs qui disposent de ce rôle verront leur page Ma page d'accueil personnalisée selon votre configuration.

Avant de commencer. Puisque vous devez sélectionner un rôle auquel s'applique cette personnalisation, définissez tous vos rôles avant de suivre la procédure ci-dessous. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application et le privilège d'administration des pages d'accueil.

Pour personnaliser Ma page d'accueil pour votre société

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3** Dans la section Configuration de l'application, cliquez sur le lien Ma page d'accueil - Présentation.
- 4** Dans la liste Présentation de la page d'accueil, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur le bouton Nouvelle présentation pour créer une mise en page.
 - Pour modifier une présentation personnalisée existante, cliquez sur Modifier ou Copier.L'assistant de présentation de page d'accueil apparaît pour vous guider tout au long du processus.
- 5** A l'étape 1, Nom de la présentation, entrez le nom de la présentation et une description, le cas échéant.
- 6** A l'étape 2, Présentation de la page d'accueil :
 - Déplacez les sections de la liste de toutes les sections vers celle des sections disponibles.

La liste des sections disponibles inclut les sections qui peuvent être ajoutées à une page d'accueil ; c'est-à-dire y compris les rapports personnalisés qui peuvent être inclus dans les pages d'accueil. Si vous ne voulez pas qu'un utilisateur ajoute une section à une page d'accueil, laissez la section dans la liste Toutes les sections.
 - Faites passer les sections de la liste Gauche dans la liste Droite et réorganisez les informations dans les deux listes, le cas échéant.

Laissez les sections à double largeur dans la liste de gauche. Elles rempliront automatiquement toute la largeur de la page d'accueil lors de l'affichage.
- 7** Cliquez sur Terminer.

REMARQUE : Après avoir ajouté une page d'accueil personnalisée à l'application, vous devez la mettre à la disposition du rôle d'utilisateur pour que les utilisateurs puissent la consulter. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la section [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Création de nouveaux thèmes

Le thème détermine l'apparence d'Oracle CRM On Demand. Plusieurs thèmes prédéfinis sont disponibles lors de la première configuration d'Oracle CRM On Demand pour une nouvelle société, le thème par défaut étant *Oracle*. Vous pouvez spécifier quels rôles ont le droit de créer et de gérer les thèmes dans l'Assistant de gestion des rôles. Pour plus d'informations sur l'ajout de rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#)

(page 1311). Pour plus d'informations sur la définition de thèmes au niveau de la société, reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112).

Vous pouvez choisir un thème au niveau de la société, du rôle ou de l'utilisateur. Le thème défini au niveau de l'utilisateur prévaut, suivi du thème défini au niveau du rôle. Le thème par défaut défini au niveau de la société s'applique si aucun thème n'a été défini au niveau de l'utilisateur et du rôle.

Si vous mettez à niveau des thèmes de Oracle CRM On Demand version 16 vers la version 17, notez les informations suivantes :

- **Pour les nouvelles sociétés.** *Oracle* est le thème par défaut au niveau de la société. Aucun thème n'est sélectionné au niveau du rôle ou de l'utilisateur. Les administrateurs de la société peuvent créer de nouveaux thèmes et les définir comme valeurs par défaut. Ils peuvent également désactiver les thèmes existants afin d'empêcher leur sélection par les utilisateurs.
- **Pour les sociétés existantes.** Le nom des anciens thèmes, le cas échéant, sera remplacé par les chaînes suivantes : *Oracle - Obsolète*, *Contemporain - Obsolète* ou *Classique - Obsolète*. Il est recommandé de changer ces anciens thèmes, de choisir l'un des nouveaux thèmes et de supprimer les anciens des profils utilisateur.
- **Pour les sociétés existantes qui utilisent des logos et des liens.** Une mise à niveau n'a aucun impact sur un thème obsolète, qui reste sélectionné. Cependant, il est recommandé de ne pas utiliser les thèmes anciens (obsolètes), mais de créer de nouveaux thèmes et de les définir comme valeurs par défaut au niveau du rôle ou de la société.

Avant de commencer. Pour pouvoir créer et modifier des thèmes, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gérer les thèmes.

La tâche suivante explique comment créer votre propre thème dans Oracle CRM On Demand.

Pour créer un thème dans Oracle CRM On Demand

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration d'application, cliquez sur le lien Thèmes.
- 4 Sur la page Thèmes, cliquez sur Nouveau.
- 5 Renseignez les champs suivants :
 - **Nom du thème.** Entrez le nom du nouveau thème.
 - **Afficher le lien d'aide par défaut.** Cochez cette case pour que le nouveau thème affiche le lien d'aide par défaut.
 - **Afficher le lien de formation et de support par défaut.** Cochez cette case pour que le nouveau thème affiche le lien de formation et de support par défaut.
 - **Description.** Entrez la description du nouveau thème.
- 6 Cliquez sur Enregistrer.

Oracle CRM On Demand ouvre à droite de l'écran un aperçu dynamique du nouveau thème dans la page Détails du thème. Cet aperçu comporte les pages Accueil, Détails et Liste, auxquelles le nouveau thème est appliqué.

7 Renseignez les champs répertoriés dans le tableau suivant.

AFFICHER

REMARQUE : Pour entrer de nouveaux codes de couleur, vous pouvez soit entrer une valeur hexadécimale pour chaque couleur, soit déplacer la souris au-dessus de la valeur de couleur par défaut pour afficher l'icône de la palette de couleurs. Cliquez sur l'icône de la palette de couleurs pour sélectionner la couleur à appliquer à ce champ.

Informations générales	Description
Contexte de l'application	Ce champ se rapporte au contexte d'Oracle CRM On Demand, notamment aux espaces entre les onglets.
Texte de l'application	Ce champ se rapporte à la déclaration juridique qui se trouve au bas de la page de l'application, ainsi qu'aux barres verticales situées entre les liens d'ordre général et les liens des onglets.
Liens de l'application	Ce champ se rapporte aux liens d'ordre général, qui se trouvent en haut et en bas d'Oracle CRM On Demand, par exemple Admin, Ma configuration, Déclaration de confidentialité, Conditions d'utilisation, etc.
Texte de l'alerte	Ce champ se rapporte au texte utilisé pour les champs obligatoires et les tâches en retard.
Onglets	
Style de l'onglet	Sélectionnez Arrondi, Empilé ou Droit dans le menu.
Texte de l'onglet actif	Ce champ se rapporte au texte utilisé dans les onglets actifs.
Contexte de l'onglet actif	Ce champ se rapporte à la couleur de contexte de l'onglet actif.
Texte de l'onglet inactif	Ce champ se rapporte au texte utilisé dans les onglets inactifs.
Contexte de l'onglet inactif - Haut	Ce champ se rapporte à la couleur du contexte supérieur de l'onglet inactif.
Contexte de l'onglet inactif - Bas	Ce champ se rapporte à la couleur du contexte inférieur de l'onglet inactif.
Passer sur le contexte de l'onglet inactif	Ce champ se rapporte à la couleur qui s'affiche lorsque vous passez la souris sur un onglet inactif. Il se rapporte également à la couleur utilisée dans l'onglet des menus.
Page	
Texte de la page	Ce champ se rapporte à tout le texte figurant sur la page ou la fenêtre instantanée, notamment l'aide intégrée, les étiquettes et les valeurs de champ, les titres de page, les liens inactifs, les en-têtes de section

	des formulaires, les barres verticales, les puces, etc.
Liens de la page	Ce champ se rapporte à tous les liens figurant dans le contexte de la page, notamment les liens de calendrier, le lien Afficher la liste complète, le lien Gérer les listes, etc.
Contexte de page - Haut	Ce champ se rapporte à la couleur de la barre de titre figurant au haut de chaque page et fenêtre instantanée, notamment Détails de l'opportunité. Les boutons sont situés sur cette barre. Ce champ contrôle également la barre Action, les listes associées, la vue Calendrier et l'onglet Calendrier actif.
Contexte de page - Bas	Ce champ se rapporte à la couleur de la barre de titre figurant au bas de chaque page et fenêtre instantanée, notamment Détails de l'opportunité. Les boutons sont situés sur cette barre. Ce champ contrôle également la barre Action, les listes associées, la vue Calendrier et l'onglet Calendrier actif.
Contexte de page en surbrillance	Ce champ se rapporte à la couleur des éléments en surbrillance sur une page, tels que les champs de modification intégrés, les cellules en surbrillance sur un calendrier, la date actuelle, l'étape active dans les Assistants, le contexte d'affichage des liens de page, etc.
Texte de l'en-tête de page	Ce champ se rapporte à la couleur de texte utilisée pour les noms de page, tels que la page d'accueil Opportunités.
Contexte de l'en-tête de page - Haut	Ce champ se rapporte à la couleur de texte utilisée pour la section supérieure située derrière les noms de page.
Contexte de l'en-tête de page - Bas	Ce champ se rapporte à la couleur de texte utilisée pour la section inférieure située derrière les noms de page.
Lignes de la page	Ce champ se rapporte aux couleurs des lignes utilisées dans les enregistrements de liste, les sections de formulaires sur les pages détaillées, les étapes des Assistants, etc.
Listes	
Texte de l'en-tête de liste	Ce champ se rapporte à la couleur de texte sur la barre de filtre et la barre de pied de page des listes.
Contexte de l'en-tête de liste	Ce champ se rapporte à la couleur du contexte sur la barre de filtre et la barre de pied de page des listes, qui contient les liens icônes de navigation dans les listes.
Texte de l'en-tête de colonne	Ce champ se rapporte à la couleur du texte utilisée dans les en-têtes de colonne.
Contexte de l'en-tête de colonne	Ce champ se rapporte à la couleur du contexte sur les listes associées, les listes complètes, etc.

- 8** (Facultatif) Si vous souhaitez ajouter à votre thème des liens généraux personnalisés, cliquez sur Nouveau dans la section Liens globaux.

La page Modification des liens s'affiche.

9 Entrez les informations suivantes :

- **Nom du lien.** Entrez le nom du lien global à ajouter au thème.
- **Type.** Sélectionnez En-tête ou Pied de page dans le menu, en fonction de l'endroit où vous souhaitez placer votre lien global, en haut ou en bas de la page.
- **URL du lien.** Entrez l'URL du lien global.
- **Ordre des liens.** Entrez une valeur pour indiquer l'ordre d'affichage du lien. Par exemple, si vous entrez le numéro un, le lien sera le premier de vos liens globaux.

10 (Facultatif) Si vous souhaitez ajouter un logo particulier à votre thème, cliquez sur Ajouter un logo dans la section Logo.

La page Modification du logo s'affiche.

11 Cliquez sur Parcourir pour rechercher l'image à utiliser comme logo de l'en-tête de votre thème.

REMARQUE : Vous pouvez télécharger des images à utiliser comme logo d'en-tête avec les extensions suivantes : JPEG, JPG, PNG ou GIF. Le logo d'en-tête doit faire approximativement 70 pixels de hauteur et 1 680 pixels de largeur. Vous devez avoir l'autorisation d'utiliser et de télécharger l'image ajoutée à votre thème.

12 Entrez les informations suivantes :

- **Nom.** Entrez le nom du logo à ajouter au thème.
- **Type de logo.** Sélectionnez En-tête ou Pied de page dans le menu, en fonction de l'endroit où vous souhaitez insérer le logo, en haut ou en bas de la page. Si vous sélectionnez En-tête, le logo d'en-tête reste en arrière-plan, derrière les liens et les onglets. Si vous sélectionnez Pied de page, le logo de pied de page est placé au niveau des liens situés en bas de l'application. Le logo de pied de page doit faire 200 pixels de largeur maximum.

13 Cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : Vous devez vous connecter à Oracle CRM On Demand, puis vous déconnecter pour afficher l'aperçu du nouveau logo ajouté au thème.

Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil

Vous pouvez spécifier les rapports personnalisés qui peuvent être ajoutés à une présentation de Ma page d'accueil personnalisée. Ces rapports personnalisés s'affichent alors dans la liste Sections disponibles à l'étape 2 de l'Assistant de présentation de page d'accueil. Pour plus d'informations sur la personnalisation de Ma page d'accueil, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société](#) (page 1221).

Avant de commencer. Pour que vous puissiez effectuer la procédure suivante, les rapports personnalisés que vous souhaitez activer dans Ma page d'accueil doivent être enregistrés. Votre rôle doit inclure le privilège Personnaliser l'application et le privilège d'administration des pages d'accueil.

Pour spécifier un rapport personnalisé dans la page d'accueil

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration de l'application, cliquez sur le lien Rapports personnalisés de ma page d'accueil.
- 4 Dans la liste Rapports personnalisés de ma page d'accueil, cliquez sur Nouveau rapport de page d'accueil.
- 5 Dans le champ Nom, entrez le nom du rapport personnalisé.
- 6 Dans les champs Hauteur et Largeur, sélectionnez Simple ou Double.
Si vous voulez que le rapport occupe la totalité de la page d'accueil de gauche à droite, affectez la valeur Double au paramètre de largeur. Si vous affectez la valeur Double au paramètre de hauteur, la hauteur du rapport fera le double de celle des autres sections de la page d'accueil.
- 7 Le cas échéant, cochez la case Exécuter le rapport immédiatement.
Si vous cochez cette case, le rapport s'exécutera automatiquement et les utilisateurs n'auront pas à cliquer sur un lien pour mettre à jour le rapport.
- 8 Dans le champ Chemin du rapport, entrez le chemin du rapport.
Vous pouvez coller le chemin du rapport à partir de la fenêtre Ouvrir une analyse. Pour copier le chemin du rapport :
 - a Cliquez sur le bouton Ouvrir une analyse sur la page Démarrage des réponses.
 - b Sélectionnez un rapport.
 - c Copiez la valeur dans le champ Détail.
Par exemple :
Dossier partagé : Analyse prédéfinie/Analyse de l'historique des phases de vente : Rapport sur les ventes du mois dernier
- 9 Cliquez sur Enregistrer.

Changement de nom des types d'enregistrements

Vous souhaitez peut-être renommer les types d'enregistrements afin d'utiliser la terminologie employée dans votre société. Les noms par défaut des types d'enregistrements de l'application ne correspondent peut-être pas à ceux utilisés par votre entreprise. Dans ce cas, vous pouvez les renommer conformément à vos besoins.

Lorsque vous renommez un type d'enregistrement, le nouveau nom apparaît dans la plupart des éléments de l'application, notamment :

- Onglets et boutons

- Listes déroulantes
- Listes filtrées prédéfinies, telles que la liste Tous les comptes de la page Comptes – Page d'accueil.
- Barres de titre, notamment sur les pages de détails et de listes des enregistrements
- La section Créer de la barre d'actions
- Nom des sections de page
- Notification électronique de l'affectation d'enregistrements
- Nom des sections de page personnalisées

Par exemple, vous pouvez renommer le champ Compte par Société. L'onglet Compte devient Société et les autres titres de section changent en conséquence.

Cependant, le nouveau nom n'apparaît pas partout. Si vous modifiez des noms, avertissez les utilisateurs que les nouveaux n'apparaîtront pas dans les éléments suivants :

- Nom des listes filtrées personnalisées
- Nom des champs personnalisés
- Rapports et analyses
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Oracle PIM Sync On Demand
- Pages d'aide

REMARQUE : Tous les noms affichés ne doivent pas dépasser 50 caractères.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

Pour renommer un type d'enregistrement

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration d'application, cliquez sur le lien Renommer les types d'enregistrement.
- 4 Dans la page Renommer les types d'enregistrement, saisissez les nouveaux noms dans la ligne appropriée. Vous devez indiquer les trois variantes à utiliser par l'application dans les différentes zones de l'interface : Nom d'affichage/singulier, Nom d'affichage/pluriel et Nom d'affichage/court.

REMARQUE : Le nom complet/court apparaît dans les onglets et ne doit pas dépasser 15 caractères.

- 5 (Facultatif) Pour indiquer qu'un nom mis à jour doit être traduit dans les autres langues activées pour la société, cochez la case A traduire.

REMARQUE : Si vous souhaitez que ce nom mis à jour s'affiche dans les autres langues activées, cochez la case A traduire. Dans les autres langues (ou lorsque vous choisissez une autre langue dans la liste déroulante Langue de traduction dans cette page), le nouveau nom apparaît en bleu et entre crochets tant que vous n'avez pas saisi manuellement des versions traduites. Ceci permet d'effectuer

un suivi des termes devant être traduits. Si vous ne cochez pas **A traduire**, les anciens noms d'affichage traduits subsistent et ne sont pas affectés par la modification que vous venez d'apporter.

- 6** Pour entrer manuellement l'équivalent traduit du nouveau nom :
 - a** Dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue dans laquelle vous voulez saisir les traductions.
 - b** Entrez l'équivalent traduit dans le champ Nom d'affichage approprié et cliquez sur Enregistrer.
 - c** Cliquez sur le lien pour retourner à la page que vous venez de mettre à jour et sélectionnez à nouveau la langue, le cas échéant.
- Le nom traduit apparaît en noir dans la colonne Nom d'affichage.

Modification de l'icône d'un type d'enregistrement

Vous pouvez modifier l'icône associée à un type d'enregistrement qui s'affiche sur les onglets et dans la section Créer de la barre d'actions.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

Pour modifier l'icône d'un type d'enregistrement :

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3** Dans la section Configuration d'application, cliquez sur le lien Renommer les types d'enregistrement.
- 4** Dans la page Renommer les types d'enregistrement, cliquez sur l'icône Recherche dans le champ Icône du type d'enregistrement.
- 5** Sélectionnez une icône dans la fenêtre.
- 6** Cliquez sur Enregistrer.

Ajout de types d'enregistrement

Vous pouvez ajouter des types d'enregistrement personnalisé pour votre société. Par exemple, vous pouvez afficher un onglet Ordre pour les employés à utiliser. Pour ajouter un nouveau type d'enregistrement, vous devez renommer et configurer l'un des types d'enregistrement d'objet dans Oracle CRM On Demand.

Le Support clientèle doit activer les types d'enregistrement d'objet personnalisé disponibles pour votre société. Pour plus d'informations sur la configuration de types d'enregistrement d'objet personnalisé pour votre société, contactez le Support clientèle.

Pour ajouter un type d'enregistrement à l'application, suivez la procédure ci-après :

- 1 Renommez l'un des types d'enregistrement d'objet personnalisé de façon à répondre à vos besoins.
- 2 Configurez les champs pour ce type d'enregistrement. Définissez les champs à afficher dans la page de détails du nouveau type d'enregistrement. Un jeu de champs s'ajoute automatiquement à la page Configuration des champs. Vous pouvez renommer et utiliser ces champs et créer des champs personnalisés selon vos besoins.
- 3 Créez des présentations de pages pour le type d'enregistrement personnalisé, le cas échéant.
- 4 Octroyez l'accès aux nouvelles présentations et aux sections d'informations connexes aux rôles d'utilisateur appropriés.

Chaque nouveau type d'enregistrement ajouté apparaît dans les zones suivantes :

- La section de création de la barre d'actions
- La section de recherche de la barre d'actions
- Page d'accueil de l'enregistrement avec un onglet (une icône par défaut apparaît dans l'onglet avec le nom correspondant)

Par défaut, la page d'accueil du nouvel enregistrement contient deux sections : la section de listes des enregistrements et la section des enregistrements récemment consultés. Vous devez définir, entre autres, des champs et des mises en page (pages de détails et de modification) pour chaque type d'enregistrement ajouté.

Les nouveaux types d'enregistrement fonctionnent de la même manière que les types fournis par défaut. Vous pouvez définir des champs, des mises en page et des pages de listes pour ces types d'enregistrement. Chaque type comporte en outre un jeu de champs par défaut, dont trois pour la recherche (le champ Nom et deux champs de recherche rapide) et huit pour le filtrage ou le tri.

Vous ne pouvez cependant pas utiliser de nouveaux types d'enregistrement dans :

- Assignment Manager ;
- les prévisions ;
- pistes d'audit
- l'affectation de groupes par défaut (ils ne peuvent pas être partagés via les groupes).

En outre, les nouveaux types d'enregistrement possèdent les restrictions suivantes :

- Ils ne peuvent pas contenir les groupes d'adresses spécifiques aux pays.
- Par défaut, seul le champ Nom est requis dans les nouveaux types d'enregistrement.
- Aucune vérification des doublons n'est effectuée sur les nouveaux types d'enregistrement.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de services Web avec de nouveaux types d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique [Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas](#) (page 1629).

Avant de commencer. Prenez en compte les points suivants :

- Les types d'enregistrement d'objet personnalisé doivent être configurés pour votre société par le Support clientèle. Pour plus d'informations, contactez le Support clientèle.
- Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application ainsi que le privilège Personnaliser l'application approprié pour l'objet personnalisé utilisé pour votre nouveau type d'enregistrement. Il existe des privilèges individuels pour les types d'enregistrement Objet personnalisé 01, 02 et 03, par exemple, le privilège Personnaliser l'application - Gérer l'objet personnalisé 01. Pour les autres types d'enregistrement personnalisé, chaque privilège s'applique à un groupe d'objets personnalisés, par exemple, le privilège Personnaliser l'application - Gérer les objets personnalisés 04-10.

Pour ajouter un type d'enregistrement

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration d'application, cliquez sur le lien Renommer les types d'enregistrement.
- 4 Dans la ligne relative au type d'enregistrement d'objet personnalisé utilisé, renseignez les données correspondantes, par exemple, indiquez Ordre.
 Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Changement de nom des types d'enregistrement](#) (voir "[Changement de nom des types d'enregistrements](#)" page 1227). Une fois renommé, le type d'enregistrement apparaît sous son nouveau nom dans les sections Configuration de type d'enregistrement de la page Personnalisation d'application, à la place du lien relatif au type d'enregistrement d'objet personnalisé.
- 5 Cliquez sur Enregistrer.
- 6 Dans la section Configuration de type d'enregistrement de la page Personnalisation d'application, cliquez sur le lien du nouveau type d'enregistrement.
- 7 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs.
- 8 Dans la page Configuration des champs, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- (Recommandé) Cliquez sur Renommer les champs et redéfinissez l'étiquette du champ Nom.

Le champ Nom est le champ affiché par le système pour ce type d'enregistrement. Il apparaît dans les éléments supprimés, la section des éléments récemment visualisés de la barre d'actions et les fenêtres de recherche.

Dans l'application, chaque type d'enregistrement possède un champ intitulé Nom, précédé du type d'enregistrement (Nom du compte, Nom de l'opportunité, etc.). Par conséquent, si vous ajoutez un onglet Commande, vous pouvez redéfinir l'étiquette du champ Nom en Nom de la commande.

- Cliquez Nouveau champ et ajoutez un champ personnalisé.

Les restrictions applicables aux types d'enregistrement par défaut s'appliquent également à ces types d'enregistrement.

- Cliquez sur Renommer les champs et spécifiez les champs de recherche pour ce type d'enregistrement. Indiquez le nom des champs requis dans les lignes Recherche rapide 1 et Recherche rapide 2. Si votre société utilise la recherche ciblée, ces champs s'affichent dans la section Rechercher de la barre d'actions.

Par exemple, si vous ajoutez un onglet Commande, vous souhaitez peut-être désigner un champ N° de la commande comme l'un de ces champs de recherche rapide. Lorsqu'un employé sélectionne Commande dans la section Rechercher, le N° de la commande apparaît comme un champ de recherche.

- Cliquez sur Renommer les champs et spécifiez les champs à afficher comme titres de colonne dans les listes. Indiquez le nom des champs requis dans les lignes Indexé. Cela permet de déterminer les champs qui peuvent être utilisés pour trier et filtrer des enregistrements.

9 Configurez des pages de modification et de détails pour le nouveau type d'enregistrement.

Vous pouvez ajouter des champs aux pages de modification de l'enregistrement, regrouper les champs en sections distinctes et renommer ces sections.

Pour créer des relations avec d'autres types d'enregistrement, ajoutez des champs (Compte, Interlocuteur, Opportunité, etc.) aux mises en page. Une icône de recherche est créée en regard du champ, où les utilisateurs peuvent lier des enregistrements existants à ce nouveau type d'enregistrement.

Vous pouvez ajouter des sections d'informations connexes aux pages Détails.

Lorsque vous ajoutez Equipe comme section d'informations connexes, les utilisateurs peuvent partager cet enregistrement avec les membres de l'équipe (enregistrement par enregistrement).

REMARQUE : La section relative aux informations sur l'équipe est prise en charge par les types d'enregistrement Objets personnalisés 01, 02 et 03. Elle n'est en revanche pas prise en charge par les autres types d'enregistrement d'objet personnalisé.

Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 1181).

10 (Facultatif) Ajoutez le nouveau type d'enregistrement comme champ dans les pages de modification d'autres enregistrements ou comme section d'informations connexes dans les autres pages Détails de l'enregistrement.

11 Ajoutez la mise en page aux rôles d'utilisateur appropriés. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la section [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [A propos des relations n à n relatives aux objets personnalisés](#) (page 1237)

A propos des champs, des listes de sélection et des métriques

L'application ne vous permet pas de modifier le nom des champs ou les valeurs de liste de sélection utilisés pour les prévisions et les rapports. Cependant, certaines listes prédéfinies, telles que les listes des pages d'accueil, sélectionnent des enregistrements à inclure en fonction des valeurs de liste de sélection.

L'application utilise le code sous-jacent indépendant de la langue pour déterminer les enregistrements à inclure dans les listes standard. Vous pouvez dès lors renommer les valeurs de liste de sélection et les champs sans affecter ces listes.

REMARQUE : Dans Oracle CRM On Demand (l'application standard), la priorité des tâches est indiquée dans les listes de tâches à l'aide de flèches. Une flèche vers le haut indique 1-Priorité élevée, l'absence de flèche indique 2-Priorité moyenne, tandis qu'une flèche vers le bas indique 3-Priorité faible.

Si vous modifiez les valeurs de liste de sélection par défaut du champ Priorité dans l'enregistrement Activité, les flèches risquent de ne plus apparaître dans le champ Priorité des listes de tâches.

A propos des configurations de pièce jointe

En fonction du type d'un enregistrement, vous pouvez y joindre des fichiers des différentes manières suivantes :

- Via l'élément associé Pièces jointes sur les enregistrements parent
- Via les champs de pièce jointe

A propos de la configuration de l'élément associé Pièces jointes

Dans les types d'enregistrement qui prennent en charge l'élément associé Pièces jointes, vous pouvez configurer des mises en page et des rôles d'utilisateur permettant aux utilisateurs de lier plusieurs pièces jointes à un enregistrement parent. Chaque pièce jointe peut contenir un fichier ou une URL. Pour autoriser les utilisateurs à joindre des fichiers et des URL de cette manière, les présentations de page et les rôles d'utilisateur doivent être configurés comme suit :

- La section d'informations associées Pièces jointes doit être disponible dans la mise en page du type d'enregistrement parent.
- Le rôle d'utilisateur doit bénéficier des autorisations nécessaires sur le type d'enregistrement Pièces jointe.
- Les profils d'accès du rôle d'utilisateur doivent bénéficier de l'accès approprié au type d'enregistrement associé Pièces jointes dans les paramètres d'accès du type d'enregistrement parent.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des mises en page, voir [Personnalisation de mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 1181) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 1200). Pour plus d'informations sur la configuration des rôles d'utilisateur et des profils d'accès, voir [Gestion des utilisateurs et contrôle des accès](#) (voir "[Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès](#)" page 1238).

Les éléments associés Pièces jointes préconfigurés sont pris en charge par les types d'enregistrement suivants :

- Compte

- Activité
- Campagne
- Interlocuteur
- Objets personnalisés 01, 02 et 03
- Concessionnaire
- Budget
- Demande de budget
- Foyer
- Lead
- Opportunité
- Partenaire
- Adhésion au programme
- Demande d'assistance
- Solution

Les pièces jointes peuvent aussi être liés à des enregistrements d'alerte et des enregistrements de phase de vente.

REMARQUE : Lorsqu'un utilisateur supprime un enregistrement parent comportant des pièces jointes liées à l'aide de l'élément associé préconfiguré Pièces jointes, celles-ci sont également supprimées.

Les administrateurs de société peuvent afficher des informations détaillées sur les pièces jointes par l'intermédiaire de l'élément associé préconfiguré Pièces jointes. Pour plus d'informations, voir [Gestion des pièces jointes de votre société](#) (page 1649).

A propos de la configuration des champs de pièce jointe

Les champs de pièce jointe permettent aux utilisateurs de joindre un fichier unique à un enregistrement. Les champs de pièce jointe sont pris en charge dans les types d'enregistrement suivants :

- Objets personnalisés 01, 02, 03, 04 et supérieurs
- Rapport d'audit du stock
- Transaction d'échantillon

Les types d'enregistrement suivants prennent également en charge les champs de pièce jointe. Toutefois, ces types d'enregistrement peuvent être seulement utilisés en tant qu'éléments associées, de la façon suivante :

- Pièce jointe d'accréditation

Le type d'enregistrement de pièce jointe d'accréditation peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Accréditation.

- Pièce jointe d'application

Le type d'enregistrement de pièce jointe d'application peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Application.

■ Pièce jointe de certification

Le type d'enregistrement de pièce jointe de certification peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Certification.

■ Pièce jointe de cours

Le type d'enregistrement de pièce jointe de cours peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Cours.

■ Pièce jointe d'examen

Le type d'enregistrement de pièce jointe d'examen peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Examen.

■ Pièce jointe de demande BDM

Le type d'enregistrement Demande BDM- pièce jointe peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Demande BDM.

■ Pièce jointe d'un programme de partenaire

Le type d'enregistrement Pièce jointe d'un programme de partenaire peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Programme de partenaire.

■ Pièce jointe de police

L'enregistrement Pièce jointe de police peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Police.

■ Demande de tarification spéciale - Pièce jointe

Le type d'enregistrement Pièce jointe d'une demande de tarification spéciale peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Demande de tarification spéciale.

REMARQUE : Dans ces configurations, les enregistrements liés et les fichiers joints ne sont pas supprimés en même temps que l'enregistrement parent de la base de données Oracle CRM On Demand. Par exemple, lorsqu'un utilisateur supprime un enregistrement Demande BDM, aucun enregistrement Demande BDM - Pièce jointe lié et aucun des fichiers joints à ces enregistrements n'est supprimé de la base de données.

Certains de ces types d'enregistrement sont spécifiques au secteur d'activité ou spécifiques à Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition et peuvent ne pas être disponibles dans votre édition d'Oracle CRM On Demand.

Dans certains de ces types d'enregistrement, les champs de pièce jointe figurent dans la mise en page standard d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez faire apparaître les champs de pièce jointe dans la mise en page des détails de tous les types d'enregistrement indiqués, selon vos besoins. Les trois champs de pièce jointe sont les suivants :

- **Pièce jointe.** Ce champ présente initialement une icône trombone dans la page Modification de l'enregistrement. Une fois qu'un fichier y a été téléchargé, le champ présente le nom et la taille du fichier joint dans la page de détails de l'enregistrement. Dans la page Modification de l'enregistrement, ce champ affiche également l'icône trombone, ainsi qu'une icône X qui peut être utilisée pour supprimer le fichier. Pour autoriser les utilisateurs à joindre un fichier à un enregistrement, vous devez rendre visible ce champ dans la mise en page. Le champ Pièce jointe ne peut pas servir de champ de recherche, car le nom et la taille du fichier sont des valeurs calculées.

- **Pièce jointe : Nom de fichier.** Champ en lecture seule, dans lequel le nom du fichier chargé par l'utilisateur apparaît automatiquement. Le champ Pièce jointe : Nom de fichier peut servir de champ de recherche. Il n'est pas obligatoire de le faire apparaître.
- **Pièce jointe : Taille (en octets).** Ce champ affiche la taille de la pièce jointe. Il n'est pas obligatoire de le faire apparaître.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des mises en page, voir [Personnalisation des mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 1181) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 1200).

A propos de la configuration des objets personnalisés et des champs de pièce jointe

Vous pouvez configurer les types d'enregistrement Objet personnalisé de différentes manières répondant aux besoins commerciaux de votre société :

- Vous pouvez configurer un type d'enregistrement Objet personnalisé comme type d'enregistrement associé d'un autre type d'enregistrement. (Les types d'enregistrement Objet personnalisé sont pris en charge en tant qu'enregistrements associés dans la plupart des principaux types d'enregistrement d'Oracle CRM On Demand.)

Avec ce type de configuration, une relation de 1 à n est établie entre l'enregistrement parent et le type d'enregistrement lié. Lorsque les champs de pièce jointe sont rendus visibles dans le type d'enregistrement lié, cette configuration permet aux utilisateurs de lier plusieurs pièces jointes à l'enregistrement parent (une sur chaque enregistrement enfant).

Par exemple, vous pouvez rendre visibles les champs de pièce jointe de la page de détails d'Objet personnalisé 04, puis renommer Objet personnalisé 04 pour le libeller *Pièce jointe Objectif*. Vous pouvez ensuite rendre disponible le nouveau type d'enregistrement Pièce jointe Objectif dans une section d'informations associées du type d'enregistrement Objectif.

- Vous pouvez configurer les types d'enregistrement Objet personnalisé dans des relations de n à n avec d'autres types d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir [A propos des relations de n à n pour les objets personnalisés](#) (voir "[A propos des relations n à n relatives aux objets personnalisés](#)" page 1237).
- Vous pouvez configurer un type d'enregistrement Objet personnalisé au titre de type d'enregistrement Pièce jointe, puis le mettre à disposition en tant que type d'enregistrement de niveau supérieur, avec ses propres onglets, page d'accueil, listes, etc.

Cette configuration peut être utilisée pour octroyer aux utilisateur un accès à une littérature présentant un intérêt pour un grand nombre d'utilisateurs et pour leur permettre de rechercher les pièces jointes qui ont été téléchargées dans les enregistrements de type pièce jointe personnalisés.

Comme avec tout autre type d'enregistrement, assurez-vous que les rôles d'utilisateur et les profils d'accès des utilisateurs bénéficient des niveaux d'accès appropriés pour utiliser les types d'enregistrement dans lesquels les champs de pièce jointe sont pris en charge. Pour plus d'informations sur la configuration des rôles d'utilisateur et des profils d'accès, voir [Gestion des utilisateurs et contrôle des accès](#) (voir "[Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès](#)" page 1238).

REMARQUE : Si un type d'enregistrement Objet personnalisé est configuré comme enregistrement associé dans un autre type d'enregistrement, les enregistrements Objet personnalisés liés et les fichiers joints ne sont alors pas supprimés en même temps que l'enregistrement parent de la base de données Oracle CRM On Demand. Dans l'exemple fourni précédemment, dans lequel le type d'enregistrement personnalisé *Pièce jointe Objectif* est lié au type d'enregistrement Objectif, si un utilisateur supprime l'enregistrement Objectif parent,

les enregistrement Pièce jointe Objectif liés et les fichiers qui leurs sont joints ne sont pas supprimés de la base de données.

A propos des relations n à n relatives aux objets personnalisés

Par défaut, toutes les relations entre les objets personnalisés 01, 02 et 03 et les autres types d'enregistrement sont de type n à n. Toutefois, pour tous les types d'enregistrement d'objet personnalisé (par exemple Objet personnalisé 04), les relations entre le type d'enregistrement d'objet personnalisé et tout autre type d'enregistrement (y compris d'autres types d'enregistrement d'objet personnalisé) est de type n à n par défaut.

Vous pouvez créer des relations n à n pour les types d'enregistrement d'objet personnalisé à l'aide d'un autre type d'enregistrement d'objet personnalisé en tant que tableau d'intersection.

Exemple de création d'une relation n à n.

Votre société est propriétaire de plusieurs centres de conférence, gère ces centres et met des structures d'organisation de conférence à disposition d'autres sociétés, clients publics, etc. Vous voulez utiliser un type d'enregistrement d'objet personnalisé pour effectuer le suivi des informations sur les événements et un autre type d'enregistrement d'objet personnalisé pour effectuer le suivi des informations sur les salles qui sont utilisées pour chaque événement. Chaque salle est utilisée pour de nombreux événements et chaque événement peut utiliser plusieurs salles. Par conséquent, vous avez besoin d'une relation n à n entre les types d'enregistrement.

Pour créer ce type de relation, vous pouvez utiliser un troisième type d'enregistrement d'objet personnalisé en tant que tableau d'intersection pour effectuer le suivi des informations sur chaque réservation de salle ou séance. Vous pouvez ensuite créer une relation 1 à n entre les salles et les séances et une relation 1 à n entre les événements et les séances, ce qui aboutit à une relation n à n entre les salles et les événements.

La procédure suivante explique comment configurer les types d'enregistrement et leurs relations pour cet exemple. Les objets personnalisés 04, 05 et 06 sont utilisés pour les nouveaux types d'enregistrement.

Pour configurer une relation n à n

- 1 Si les types d'enregistrement d'objet personnalisé que vous souhaitez utiliser ne sont pas configurés pour votre société, contactez le Support clientèle pour les configurer.
- 2 Lorsque le Support clientèle a configuré les objets personnalisés, renommez les types d'enregistrement Objet personnalisé 04, 05 et 06 respectivement en Salle, Événement et Séance.

Pour plus d'informations sur le changement des noms des types d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique [Changement de nom des types d'enregistrement](#) (voir "[Changement de nom des types d'enregistrements](#)" page 1227).
- 3 Pour chaque rôle d'utilisateur qui nécessite un accès aux nouveaux types d'enregistrement, définissez le niveau d'accès requis à l'étape 2, Accès aux types d'enregistrement, de l'Assistant de gestion des rôles (vous définissez le niveau requis d'accès en fonction des responsabilités de l'utilisateur).

Pour plus d'informations sur la configuration des rôles de l'utilisateur, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

- 4 Pour chaque rôle d'utilisateur qui nécessite un accès aux nouveaux types d'enregistrement, configurez le profil d'accès pour ces nouveaux types d'enregistrement.

Vous devez au minimum configurer les paramètres suivants :

- Dans le nouveau type d'enregistrement Salle, accordez un droit d'affichage à la nouvelle section d'informations connexes à la séance.
- Dans le nouveau type d'enregistrement Événement, accordez un droit d'affichage à la nouvelle section d'informations connexes à la séance.

Pour plus d'informations sur la définition de profils d'accès, reportez-vous à la rubrique [Définition des profils d'accès](#) (page 1302).

- 5 Créez des présentations pour les nouveaux types d'enregistrement :

- Dans la présentation de la page de détails du nouveau type d'enregistrement Salle, incluez le nouveau type d'enregistrement Séance comme section d'informations connexes.
- Dans la présentation de la page de détails du nouveau type d'enregistrement Événement, incluez le nouveau type d'enregistrement Séance comme section d'informations connexes.

Pour plus d'informations sur la configuration des présentations de page, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 1181).

- 6 Pour chaque rôle d'utilisateur qui nécessite un accès aux nouveaux types d'enregistrement, affectez les présentations que vous avez créées à l'étape 6 de l'Assistant de gestion des rôles.

Pour plus d'informations sur la configuration des rôles de l'utilisateur, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

REMARQUE : Outre les modifications de configuration décrites dans la procédure précédente, vous pouvez personnaliser les nouveaux types d'enregistrement de la même façon que les autres types d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la personnalisation des types d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique [Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement](#) (page 1152).

Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès

Cette rubrique fournit des informations sur la gestion des utilisateurs et le contrôle d'accès.

Avant de commencer. Procédez comme suit :

- Vérifiez que vous disposez des droits appropriés dans votre rôle d'utilisateur :
 - Pour configurer des utilisateurs, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès ou Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

REMARQUE : Les utilisateurs qui disposent du privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire ne peuvent définir des utilisateurs que dans leur propre organisation partenaire.

- Pour configurer des groupes, des profils et des rôles dans votre société, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.
- Pour configurer des livres, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les livres.
- Pour définir des territoires dans votre société, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les territoires.
- Comparez le nombre de licences au nombre d'utilisateurs qui doivent être actifs. Seuls les utilisateurs actifs peuvent accéder à Oracle CRM On Demand. Le nombre total d'utilisateurs actifs ne peut pas être supérieur au nombre de licences de votre société. Pour plus d'informations sur la vérification du statut des licences, reportez-vous à la rubrique [Vérification des statuts de licence et des utilisateurs actifs](#) (voir "[Vérfications des licences et des utilisateurs actifs](#)" page 1124).
- Consultez les informations générales sur les rôles et les profils d'accès. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques suivantes :
 - [Gestion des rôles](#) (page 1305)
 - [Instructions de configuration des rôles](#) (page 1306)
 - [Gestion des profils d'accès](#) (page 1267)
 - [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux](#) (page 1280)
 - [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés](#) (page 1281)
 - [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 1290)
- Déterminez les profils que vous souhaitez utiliser pour gérer l'accès des livres, des rôles et des équipes aux données.
- Déterminez le rôle à affecter à chaque utilisateur et le responsable auquel chaque utilisateur doit rendre compte. Si votre organisation requiert des rôles supplémentaires pour plusieurs secteurs d'activité, créez-les.

La configuration cumulée de tous les utilisateurs de votre entreprise définit la hiérarchie des rapports et les quotas de vente de celle-ci.

Individuellement, vous devez spécifier un rôle pour chaque utilisateur de votre société. Le rôle d'un utilisateur et le profil d'accès associé déterminent son accès aux onglets, fonctionnalités et enregistrements. Ils déterminent également les présentations que l'employé voit lorsqu'il utilise l'application.

Cliquez sur une rubrique pour consulter la procédure de gestion des utilisateurs, des profils d'accès, des rôles, des livres personnalisés et des groupes :

- [Définition des utilisateurs](#) (page 1241)
- [Définition des quotas de ventes des utilisateurs](#) (page 1254)
- [Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement](#) (page 1254)
- [Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur](#) (page 1255)
- [Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur](#) (page 1256)
- [Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur](#) (page 1257)
- [Vérification des activités relatives à la sécurité pour les utilisateurs](#) (page 1257)
- [Ajout de délégués pour les utilisateurs \(Administrateur\)](#) (page 1259)

- [Création de périodes de stock pour les utilisateurs](#) (page 1260)
- [Désactivation des utilisateurs](#) (page 1260)
- [Procédure de définition d'administrateurs partenaires \(Administrateur\)](#) (page 1261)
- [Définition des utilisateurs \(Partenaires\)](#) (page 1263)
- [Modification de l'ID d'un utilisateur \(Partenaires\)](#) (page 1265)
- [Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur \(Partenaires\)](#) (page 1266)
- [Désactivation des utilisateurs \(Partenaires\)](#) (voir "[Désactivation d'utilisateurs \(Partenaires\)](#)" page 1267)
- [Définition des profils d'accès](#) (page 1302)
- [Ajout de rôles](#) (page 1311)
- [Procédure de configuration des livres](#) (page 1325)
- [Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur](#) (page 1326)
- [Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre](#) (page 1330)
- [Création de livres et de hiérarchies de livres](#) (page 1331)
- [Association d'utilisateurs aux livres](#) (page 1333)
- [Création de profils d'accès pour les livres](#) (page 1336)
- [Activation de livres pour votre société](#) (page 1337)
- [Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur](#) (page 1338)
- [Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement](#) (page 1340)
- [Affectation d'enregistrements aux livres](#) (page 1342)
- [Définition des groupes](#) (page 1349)
- [Définition des territoires](#) (page 1351)

CONSEIL : Configurez un utilisateur test pour chaque rôle. Ensuite, activez les utilisateurs test pour vérifier que les configurations sont correctes avant d'activer d'autres utilisateurs. N'activez pas d'autres utilisateurs tant que vous n'avez pas terminé toutes les tâches de configuration, y compris les droits d'accès, les présentations de rôles, la hiérarchie de rapports et de partage des données, les workflows et autres personnalisations des processus métier. N'oubliez pas de désactiver les utilisateurs test une fois le test terminé.

Gestion des utilisateurs

Un utilisateur est une entité d'Oracle CRM On Demand, dotée ou non de la capacité d'interagir avec l'application. Par exemple, il peut s'agir d'un employé de la société, d'un partenaire ou d'une application externe. Les utilisateurs peuvent être actifs ou inactifs. Les utilisateurs actifs peuvent interagir avec Oracle CRM On Demand, au contraire des utilisateurs inactifs. Pour interagir avec Oracle CRM On Demand, un utilisateur actif doit être authentifié conformément à la stratégie de gestion des mots de passe définie pour votre société. Pour plus d'informations sur cette stratégie, reportez-vous à la rubrique [A propos de la stratégie de gestion des mots de passe](#) (voir "[A propos des règles de connexion et de mot de passe](#)" page 1125).

Un rôle est affecté à chaque utilisateur. Le même rôle peut être affecté à plusieurs utilisateurs. Dans Oracle CRM On Demand, un rôle est similaire à une fonction professionnelle occupée par un utilisateur au sein d'une entreprise, par exemple une fonction de cadre des ventes ou de responsable des services. Dans votre entreprise, votre fonction professionnelle vous donne certains privilèges et autorisations qui lui sont propres. De la même manière, dans le contexte d'Oracle CRM On Demand, un rôle définit les éléments suivants :

- les fonctionnalités d'Oracle CRM On Demand qu'un utilisateur a le droit d'utiliser ;
- l'ensemble des autorisations accordées à l'utilisateur pour travailler avec des informations protégées ;
- les paramètres de l'interface utilisateur qui affichent des informations.

Pour plus d'informations sur les rôles, reportez-vous à la rubrique [Gestion des rôles](#) (page 1305). Pour gérer les utilisateurs, effectuez les tâches suivantes :

- [Définition des utilisateurs](#) (page 1241)
- [Définition des quotas de ventes des utilisateurs](#) (page 1254)
- [Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur](#) (page 1255)
- [Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur](#) (page 1256)
- [Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur](#) (page 1257)
- [Vérification des activités relatives à la sécurité pour les utilisateurs](#) (page 1257)
- [Ajout de délégués pour les utilisateurs \(Administrateur\)](#) (page 1259)
- [Création de périodes de stock pour les utilisateurs](#) (page 1260)
- [Désactivation des utilisateurs](#) (page 1260)

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur la gestion des utilisateurs, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos des mises en page Utilisateur](#) (page 1252)
- [A propos de la délégation d'utilisateurs](#) (page 1258)
- [Champs utilisateur](#) (page 1244)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements](#) (page 119)
- [Personnalisation de la piste d'audit](#) (page 1196)

Définition des utilisateurs

Lors de la configuration d'un utilisateur, vous devez prêter une attention particulière aux champs suivants, car ils déterminent les éléments auxquels un utilisateur a accès, ce qu'il peut consulter et les opérations qu'il peut effectuer :

- Statut

Lorsque vous configurez un utilisateur pour la première fois, vous pouvez l'autoriser à accéder immédiatement à Oracle CRM On Demand en définissant son statut sur Actif et en invitant Oracle CRM

On Demand à lui envoyer les informations de connexion nécessaires lorsque vous enregistrez l'enregistrement de l'utilisateur, en sélectionnant l'option appropriée sur cet enregistrement.

En revanche, si vous préférez que l'utilisateur n'ait pas immédiatement accès à Oracle CRM On Demand, configurez l'enregistrement de l'utilisateur, puis définissez le statut de l'utilisateur sur Inactif. Pour octroyer par la suite à l'utilisateur l'accès à Oracle CRM On Demand, définissez-lui le statut Actif, puis utilisez la fonction de réinitialisation du mot de passe pour lui envoyer par e-mail les informations de connexion nécessaires.

■ Rapporte à (responsable)

La structure des rapports détermine les enregistrements auxquels les responsables peuvent avoir accès. Elle détermine également les données incluses dans les calculs des prévisions et des rapports pour les responsables et les exécutifs.

CONSEIL : Entrez d'abord les utilisateurs dont la position dans la hiérarchie des rapports est la plus élevée.

■ Rôle

Le rôle de l'utilisateur détermine l'accès de ce dernier aux onglets, fonctions, enregistrements et mises en page.

REMARQUE : Vous pouvez importer vos enregistrements utilisateur à l'aide de l'assistant d'importation. Pour plus d'informations sur cette option, reportez-vous à la rubrique [Outils d'importation et d'exportation \(page 1434\)](#).

A propos des informations de connexion pour les nouveaux utilisateurs

Pour qu'il puisse se connecter à Oracle CRM On Demand, un nouvel utilisateur doit posséder une URL et un mot de passe temporaires. Vous pouvez inviter Oracle CRM On Demand à envoyer les informations de connexion à l'utilisateur au moment où vous créez son compte ou vous pouvez le faire plus tard, en procédant comme suit :

- Pour envoyer les informations de connexion au moment où vous configurez le compte utilisateur, cochez la case de l'e-mail sur l'enregistrement de l'utilisateur avant de l'enregistrer pour la première fois.

Selon que vous créez l'enregistrement de l'utilisateur à l'aide du bouton Ajout rapide ou du bouton Ajouter un utilisateur, les cases à cocher de l'e-mail sont nommées comme suit :

- Case à cocher E-mail sur la page Ajout rapide
- Case à cocher Envoyer le mot de passe temporaire lorsque je clique sur Enregistrer sur la page Utilisateur - Modification

Pour envoyer immédiatement les informations de connexion à l'utilisateur, vous devez cocher la case avant d'enregistrer l'enregistrement pour la première fois. Les informations de connexion sont envoyées par e-mail à l'utilisateur, en deux parties :

- Un e-mail contient une URL temporaire.
- Le deuxième e-mail contient un mot de passe temporaire, ainsi que les détails relatifs à l'ID de connexion de l'utilisateur.
- Si vous préférez envoyer ultérieurement les informations de connexion, ne cochez pas la case de l'e-mail lorsque vous créez l'enregistrement de l'utilisateur.

Par la suite, vous pouvez inviter Oracle CRM On Demand à envoyer les informations de connexion à l'utilisateur en cliquant sur le bouton Réinitialiser le mot de passe dans l'enregistrement de l'utilisateur. Les informations sont alors envoyées par e-mail à l'utilisateur, en deux parties :

- Un e-mail contient une URL temporaire.
- Le deuxième e-mail contient un mot de passe temporaire.

Dans ce cas, l'e-mail ne contient pas les détails relatifs à l'ID de connexion de l'utilisateur.

A propos de la suppression d'utilisateurs

Il n'est pas possible de supprimer des utilisateurs. Si un employé quitte votre société, définissez son statut comme Inactif.

Avant de commencer. Pour définir des utilisateurs dans votre société, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.

Pour définir un utilisateur

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ajouter un nouvel utilisateur, cliquez sur Nouvel utilisateur.
 - Pour ajouter plusieurs utilisateurs rapidement, cliquez sur Ajout rapide.

Vous accédez à la page Ajout rapide qui vous permet d'entrer des informations limitées et requises pour chacun des utilisateurs. Par exemple, vous ne pouvez pas spécifier dans cette page la hiérarchie des rapports.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas utiliser la méthode d'ajout rapide si vous avez défini d'autres champs Utilisateur obligatoires en plus de ceux de la page Ajout rapide.

Après avoir entré les informations dans la fenêtre Ajout rapide, cliquez sur Enregistrer. La page Liste d'utilisateurs s'affiche alors.

- Pour modifier les informations concernant un utilisateur, cliquez sur son nom dans la page Utilisateur - Détails, puis cliquez sur le bouton Modifier.
- 5 Dans la page Utilisateur - Modification, entrez les informations voulues. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Utilisateurs - Champs](#) (voir "[Champs utilisateur](#)" page 1244).
 - 6 Sauvegardez l'enregistrement.

CONSEIL : Vous pouvez limiter l'affichage des enregistrements utilisateur en créant des listes filtrées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes](#) (page 77).

Pour ouvrir une liste filtrée d'utilisateurs

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, sélectionnez une option dans la liste déroulante.

Champs utilisateur

Lors de la configuration d'un utilisateur, vous devez prêter une attention particulière aux trois champs suivants :

- Statut
- Responsable
- Rôle

Les informations que vous entrez dans ces champs déterminent ce à quoi l'utilisateur a accès, ce qu'il peut voir et faire.

Ce tableau décrit certaines informations de champ pour les utilisateurs. Pour afficher tous les champs répertoriés ici, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès. Certains champs sont en lecture seule. De plus, les champs qui s'affichent peuvent varier selon le mode d'accès à la page Utilisateur - Détails, c'est-à-dire à partir de la page Liste d'utilisateurs ou en explorant un nom d'utilisateur dans un enregistrement. Ces différences se produisent parce que différentes mises en page sont utilisées pour ces pages de détails. Pour plus d'informations sur les mises en page utilisateur, reportez-vous à la rubrique [A propos des mises en page Utilisateur](#) (page 1252).

Champ	Description
Section Informations importantes sur l'utilisateur	
Statut	<p>Le statut indique si l'utilisateur est actif ou inactif. Pour plus d'informations sur la séquence de définition des mots de passe des utilisateurs et d'activation de ces derniers, voir les rubriques Définition des utilisateurs (page 1241) et Réinitialisation de tous les mots de passe (page 1135).</p> <p>REMARQUE : Oracle CRM On Demand ne vous permet pas de supprimer les utilisateurs. Lorsqu'un employé quitte votre société, changez le statut de cet utilisateur et définissez-le sur Inactif.</p>
Responsable	Le responsable pour l'utilisateur. Chaque utilisateur doit rendre compte à un responsable à des fins de rapports et de prévisions.

Organisation du partenaire	<p>Nom de l'organisation du partenaire à laquelle appartient l'utilisateur. Ce champ est renseigné uniquement pour les utilisateurs membres d'une organisation de partenaire.</p> <p>REMARQUE : Les utilisateurs qui sont membres d'une organisation partenaire et disposent du privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire dans leur rôle peuvent ajouter dans Oracle CRM On Demand d'autres membres de leur organisation partenaire comme utilisateurs. Si votre rôle d'utilisateur vous permet de définir des utilisateurs qui font partie de votre organisation partenaire, ce champ est en lecture seule.</p>
Rôle	Rôle affecté à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur les rôles, reportez-vous à la rubrique Gestion des rôles (page 1305).
Groupe principal	Groupe auquel cet utilisateur a été ajouté. En lecture seule.
Livre par défaut pour données analytiques	(Facultatif) Livre utilisateur ou personnalisé qui s'affiche par défaut dans le Sélecteur de Livre des pages d'accueil Rapports et Tableau de bord. Ce paramètre sur l'enregistrement de l'utilisateur ne restreint pas l'accès de ce dernier aux données. L'utilisateur peut sélectionner un autre livre dans le Sélecteur de Livre.
Livre par défaut	(Facultatif) Livre utilisateur ou personnalisé qui s'affiche par défaut dans le Sélecteur de Livre lorsque l'utilisateur utilise un autre espace que l'onglet Rapports. Ce paramètre sur l'enregistrement de l'utilisateur ne restreint pas l'accès de ce dernier aux enregistrements. L'utilisateur peut sélectionner un autre livre dans le Sélecteur de Livre.
Section Informations détaillées sur l'utilisateur	
Pseudonyme	<p>Identifiant court de l'utilisateur. Par exemple, le surnom ou le nom par lequel il souhaite se faire appeler.</p> <p>Si vous ajoutez des utilisateurs au moyen de la page Ajout rapide, tous les caractères placés avant le signe @ dans l'adresse e-mail forment le pseudonyme.</p>
ID utilisateur	Identifiant système unique qui permet à un utilisateur de se connecter à Oracle CRM On

	<p>Demand.</p> <p>Le nombre maximum de caractères d'un ID utilisateur est de 50. Un ID utilisateur ne peut pas contenir d'espace ni aucun des caractères spéciaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Astérisque (*) ■ Barre oblique inversée (\) ■ Signe du numéro (#) ■ Point d'interrogation (?) ■ Barre oblique (/) ■ Tilde (~)
E-mail	<p>Adresse e-mail de l'utilisateur, telle que exemple@bonnequipe.com. Les utilisateurs doivent posséder une adresse e-mail valide pour pouvoir accéder à Oracle CRM On Demand.</p> <p>Le nombre maximum de caractères que l'adresse e-mail peut contenir est de 100.</p>
ID de connexion utilisateur	<p>Champ en lecture seule. Cette valeur est une combinaison de l'ID de connexion de la société et de l'ID utilisateur. Il s'agit d'un identifiant système unique qui permet à l'utilisateur de se connecter à Oracle CRM On Demand.</p>
Préférences interlocuteur	
Ne jamais appeler	<p>Si cette case est cochée, l'utilisateur ne reçoit pas d'appels d'Oracle CRM On Demand Marketing.</p>
Ne jamais envoyer de courrier	<p>Si cette case est cochée, l'utilisateur ne reçoit pas de lettres ni de brochures d'Oracle CRM On Demand Marketing.</p>
Ne jamais envoyer d'e-mail	<p>Si cette case est cochée, l'utilisateur ne reçoit pas d'e-mails d'Oracle CRM On Demand Marketing.</p>
Toujours envoyer les alertes critiques	<p>Si cette case est cochée, l'utilisateur reçoit de la part d'Oracle CRM On Demand des e-mails comprenant des informations importantes. Ces messages contiennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Des informations essentielles sur les mises à jour des produits et les modifications des services pour Oracle CRM On Demand et les produits associés ■ Des instructions et plannings des mises à

	<p>niveau pour les versions les plus importantes</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Des communications importantes ou urgentes venant en complément des processus de prise en charge ordinaires (dans le cas d'une panne matérielle, par exemple) <p>Seuls les administrateurs de la société peuvent cocher ou décocher cette case pour les utilisateurs. Elle est automatiquement cochée pour les interlocuteurs principaux.</p> <p>REMARQUE : Cette case à cocher n'est pas utilisée pour déterminer quels utilisateurs reçoivent les alertes système émises par Oracle CRM On Demand Customer Care, par exemple les rappels de maintenance future planifiée.</p>
--	---

Section Informations géographiques de l'utilisateur

Langue, Local, Devise, Fuseau horaire	Si vous ne définissez aucune valeur dans ces champs, les valeurs par défaut définies pour la société sont utilisées. Vous pouvez les modifier pour l'utilisateur. Les utilisateurs peuvent également remplacer ces paramètres lorsqu'ils modifient leurs préférences personnelles.
---------------------------------------	--

Utilisateur – Informations sur la sécurité

Domaines des rapports	Ce paramètre définit la visibilité des enregistrements de domaines en temps réel dans Oracle CRM On Demand Answers. Les valeurs autorisées sont Visibilité du responsable et Visibilité de l'équipe. Si aucune valeur n'est définie dans ce champ, la valeur par défaut définie pour la société est utilisée. Vous pouvez la modifier pour l'utilisateur. Les utilisateurs peuvent remplacer ce paramètre lorsqu'ils modifient leurs préférences personnelles.
Domaines historiques	Ce paramètre définit la visibilité des enregistrements de domaines historiques dans Oracle CRM On Demand Answers. Les valeurs autorisées sont Visibilité du responsable, Visibilité de l'équipe et Visibilité totale. Si aucune valeur n'est définie dans ce champ, la valeur par défaut définie pour la société est utilisée. Vous pouvez la modifier pour l'utilisateur. Les utilisateurs peuvent remplacer ce paramètre lorsqu'ils modifient leurs préférences personnelles. Les valeurs suivantes sont autorisées :

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Visibilité du responsable. Permet à l'utilisateur d'afficher les données dont l'utilisateur est titulaire et les données dont les subordonnés de l'utilisateur sont titulaires. ■ Visibilité de l'équipe. Permet à l'utilisateur d'afficher les données dont l'utilisateur est titulaire et les données partagées avec l'utilisateur via les équipes. ■ Visibilité complète. Permet à l'utilisateur d'afficher les données dont l'utilisateur est titulaire et qu'il partage, ainsi que les données dont les subordonnés de l'utilisateur sont titulaires et qu'ils partagent.
Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle	Ce paramètre détermine si Oracle CRM On Demand Reports utilise le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle. Ce paramètre détermine si un rôle d'utilisateur spécifique peut accéder à tous les enregistrements d'un objet donné (Compte, Opportunité, Interlocuteur, etc., par exemple) dans Oracle CRM On Demand. Il est défini dans la page Accès aux types d'enregistrement de l'Assistant de gestion des rôles. Si le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle est activé pour un objet d'un rôle d'utilisateur, l'utilisateur peut également afficher tous les enregistrements de cet objet dans Oracle CRM On Demand Reports.
ID unique externe	Valeur récupérée d'un système externe, qui identifie l'enregistrement utilisateur correspondant dans le système externe.
ID d'intégration	Valeur récupérée d'un système externe, qui sert à identifier les relations entre l'utilisateur et les données intégrées.
Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique	<p>Si votre société est configuré pour utiliser un accès avec connexion unique, l'administrateur de votre société peut utiliser ce champ lors de la mise en correspondance d'utilisateurs avec un système externe dans Oracle CRM On Demand, plutôt que d'utiliser le champ ID de connexion utilisateur.</p> <p>Quand des utilisateurs affichent leur profil personnel, ce champ est accessible en lecture seule.</p>
Type d'authentification	<p>Détermine comment l'utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand.</p> <p>Si le type d'authentification au niveau de la société</p>

est autre que ID util./MdP ou connex. unique, ce champ est en lecture seule dans l'enregistrement de l'utilisateur. Si le type d'authentification au niveau de la société est ID util./MdP ou connex. unique, les administrateurs de votre société peuvent sélectionner une valeur ou laisser le champ vide dans l'enregistrement de l'utilisateur de la façon suivante :

- **Uniq.ID util./mot de passe.** Si cette valeur est sélectionnée, l'utilisateur doit se connecter à l'aide de son ID de connexion utilisateur et mot de passe Oracle CRM On Demand.
- **Connex. unique.** Si cette valeur est sélectionnée, l'utilisateur doit se connecter à l'aide du mécanisme d'accès avec connexion unique de votre société. Lorsque cette valeur est sélectionnée, l'utilisateur ne peut pas se connecter à l'aide d'un ID de connexion utilisateur et mot de passe Oracle CRM On Demand.
- **ID util./MdP ou connex. unique.** Si cette valeur est sélectionnée, l'utilisateur peut se connecter en utilisant soit ses ID utilisateur et mot de passe pour Oracle CRM On Demand, >, soit la méthode d'accès avec connexion unique de votre société.
- **Vide.** Si ce champ est vide dans le profil de l'utilisateur, le paramètre Type d'authentification défini au niveau de la société s'applique pour cet utilisateur.

Quand des utilisateurs affichent leur profil personnel, ce champ est accessible en lecture seule.

Pour plus d'informations sur le paramétrage du type d'authentification défini au niveau de la société, voir la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112).

Section Paramètres de communication

Afficher le menu contextuel
Cliquer pour composer

Cette case est destinée aux utilisateurs pour lesquels l'application Oracle Contact On Demand a été configurée. Oracle Contact On Demand affiche les numéros de téléphone sous forme de liens, sur lesquels les utilisateurs peuvent cliquer dans les pages de liste et de détail. Si vous cochez la case Afficher le menu contextuel Cliquer pour composer pour l'utilisateur et que l'utilisateur clique sur un

	lien de numéro de téléphone, il reçoit une invite via une fenêtre Cliquer pour composer avant que le système de téléphonie Oracle Contact On Demand passe l'appel.
Afficher la boîte de réception de la page d'accueil Communication pour	Sélectionnez une valeur dans le menu pour définir la période au cours de laquelle la boîte de réception de la page d'accueil Communication affiche les activités pour l'utilisateur, par exemple, Mois dernier, Hier, etc. Plus la période est courte plus le nombre d'activités de communications qui s'affiche est réduit. Si vous sélectionnez Toutes dans le menu, ou laissez le menu vide, la page Communications affiche toutes les activités. L'utilisateur doit se déconnecter puis se reconnecter pour que cette modification du paramètre prenne effet.
Afficher les activités récemment terminées de la page d'accueil Communication pour	Sélectionnez une valeur dans le menu pour définir la période au cours de laquelle la boîte de réception de la page d'accueil Communication affiche les activités exécutées récemment pour l'utilisateur, par exemple, Mois dernier, Hier, etc. Plus la période est courte plus le nombre d'activités de communications qui s'affiche est réduit. Si vous sélectionnez Toutes dans le menu, ou laissez le menu vide, la page Communications affiche toutes les activités. L'utilisateur doit se déconnecter puis se reconnecter pour que cette modification du paramètre prenne effet.
Section Informations complémentaires	
Nom du thème	<p>Si aucune valeur n'est définie dans ce champ, le thème par défaut de la société est utilisé. Vous pouvez remplacer cette valeur par défaut en cliquant sur la liste déroulante Nom du thème, puis en sélectionnant le thème de votre choix pour l'utilisateur. Les utilisateurs peuvent remplacer ce paramètre lorsqu'ils modifient leurs préférences personnelles.</p> <p>REMARQUE : Les thèmes n'ont aucun impact sur le comportement d'Oracle CRM On Demand. Si votre rôle d'utilisateur a le privilège approprié, vous pouvez créer de nouveaux thèmes en fonction des besoins de votre société. Pour plus d'informations sur les thèmes, reportez-vous à la rubrique Création de nouveaux thèmes (page 1222).</p>
Type d'enregistrement de recherche par défaut	Type d'enregistrement qui s'affiche dans la liste de sélection de recherche de la barre Action, lorsque

	l'utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand.
Afficher la page d'accueil à la connexion	<p>Pour que la page d'accueil ne s'affiche à chaque connexion de l'utilisateur à Oracle CRM On Demand, effacez le contenu de ce champ.</p> <p>REMARQUE : Les utilisateurs peuvent également effacer le contenu de ce champ depuis la page d'accueil lors de leur première connexion.</p>
Activer synchronisation des interlocuteurs de l'équipe	Détermine si l'application Oracle PIM Sync On Demand comprend la synchronisation des interlocuteurs dont l'utilisateur est titulaire, ainsi que l'ensemble des interlocuteurs auxquels il a accès via Equipes de l'interlocuteur. La sélection de cette option empêche la création de doublons du fait que chaque membre d'une équipe est synchronisé avec l'enregistrement Interlocuteur correspondant dans Oracle CRM On Demand.
Limite d'approbation du budget	<p>Ce champ est destiné aux utilisateurs de Oracle CRM On Demand High Tech Edition et Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>Somme que cet utilisateur peut approuver pour chaque demande de budget, lorsque le paramètre a le statut Réclamation approuvée. Si l'utilisateur tente de dépasser cette limite, un message d'erreur s'affiche et Oracle CRM On Demand bloque l'approbation de demande de budget.</p>
Activer l'animation	Détermine si l'affichage des notes dans la messagerie et les pages de détails de l'enregistrement est animé.
Enregistrement en Mode Aperçu	<p>Enregistrement en Mode Aperçu relatif à l'utilisateur. En fonction du paramètre défini, la fenêtre d'aperçu s'ouvre lorsque l'utilisateur place le curseur sur un lien vers un enregistrement ou lorsque celui-ci clique sur une icône d'aperçu s'affichant lorsque le curseur est placé sur un lien vers un enregistrement. La fenêtre d'aperçu présente la première section de la page de détail de l'enregistrement. Lorsque l'option Inactif est sélectionnée dans ce champ, la fonctionnalité d'aperçu de l'enregistrement est désactivée pour l'utilisateur.</p> <p>Le paramètre d'aperçu de l'enregistrement peut être défini au niveau de la société et au niveau de l'utilisateur. Le paramètre défini au niveau de l'utilisateur remplace le paramètre par défaut de la société. Si ce champ n'est pas renseigné, le</p>

	paramètre d'aperçu de l'enregistrement par défaut relatif à la société est utilisé. Les utilisateurs peuvent modifier ce paramètre lors de l'édition de leurs préférences personnelles.
Affichage liens page	<p>Si cette case est cochée, l'utilisateur voit les liens des sections d'informations connexes sur une page détaillée au bas du navigateur. Grâce à ces liens, l'utilisateur peut passer directement à une section d'informations connexes sans avoir à faire défiler la page.</p> <p>Le paramètre Affichage liens page peut être défini au niveau de la société et au niveau de l'utilisateur. Le paramètre défini au niveau de l'utilisateur remplace le paramètre par défaut de la société. Si ce champ n'est pas renseigné, le paramètre d'affichage des liens de page par défaut de la société est utilisé. Les utilisateurs peuvent modifier ce paramètre lors de la modification de leurs préférences personnelles.</p>

REMARQUE : Les utilisateurs qui disposent des privilèges appropriés (généralement, l'administrateur de la société) peuvent nommer des utilisateurs délégués pour d'autres utilisateurs. Les utilisateurs peuvent également nommer des utilisateurs délégués pour eux-mêmes. Pour plus d'informations sur l'ajout d'utilisateurs délégués, voir les rubriques [A propos de la délégation d'utilisateurs](#) (page 1258) et [Ajout de délégués pour les utilisateurs \(Administrateur\)](#) (page 1259).

A propos des mises en page Utilisateur

Vous pouvez définir des présentations distinctes qui correspondent aux différentes vues des détails de l'utilisateur dans Oracle CRM On Demand.

Les mises en page Utilisateur suivantes sont accessibles à partir de la page Utilisateur - Personnalisation de l'application :

- **Mise en page Utilisateur.** Cette mise en page est utilisée pour la page Utilisateur - Détails qui s'affiche lorsque vous accédez à un nom d'utilisateur à partir d'un enregistrement, ou à partir de la liste des éléments récemment visualisés ou de la liste des favoris. Tous les employés de la société peuvent voir cette présentation.
- **Mise en page Administrateur.** Cette mise en page est utilisée pour la page Utilisateur - Détails qui s'affiche à partir de la page Liste d'utilisateurs sous Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès. Seuls les administrateurs de la société peuvent voir cette présentation.
- **Mise en page Titulaire.** Cette mise en page est utilisée pour la page Informations personnelles dans Ma configuration. Seul l'utilisateur connecté et les administrateurs peuvent voir cette présentation.

- **Mise en page Administration des partenaires.** Cette mise en page est utilisée pour la page Utilisateur - Détails qui apparaît lorsque les utilisateurs partenaires accèdent à la page Utilisateur - Détails à partir du lien Auto-administration des partenaires. Pour accéder à ce lien, les utilisateurs partenaires doivent disposer du privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

Les utilisateurs peuvent contrôler la présentation des informations connexes qui s'affichent sur les pages Détails des présentations de l'administration utilisateur et de l'utilisateur titulaire, mais ils ne peuvent pas le faire pour les pages Détails de la présentation de l'utilisateur. Pour ce faire, les utilisateurs doivent accéder à Ma configuration > Infos personnelles - Présentation > Présentation de l'administration utilisateur, ou Ma configuration > Infos personnelles - Présentation > Présentation du profil personnel, comme décrit à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détail](#) (voir "[Modification de la présentation des pages de détails](#)" page 699).

Pour les pages Détails de la mise en page Utilisateur, il n'existe aucun lien Modifier la présentation contrairement aux pages Détails des mises en page Administrateur et Titulaire.

Les mises en page distinctes sont utiles lorsque des champs Utilisateur contiennent des données privées. Dans ce cas, vous ne souhaitez pas que les champs privés soient visibles lorsqu'un utilisateur explore un nom d'utilisateur à partir d'un enregistrement. Vous pouvez donc rendre les champs privés disponibles dans les mises en page Titulaire et Administrateur, mais pas dans la mise en page Utilisateur.

Les mises en page sont affectées à des rôles donnés. Ainsi, en affectant les mises en page appropriées à un rôle, vous vous assurez que les utilisateurs dotés de ce rôle ne peuvent pas voir les champs privés qu'ils ne sont pas censés voir.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de type de champ privé pour des rôles donnés :

- Commercial interne
 - Nombre de leads qualifiés qui ne sont pas rejetés
 - Nombre de leads contactés chaque mois
- Commercial terrain
 - Coût de la conversion d'un lead en client
- Directeur marketing
 - Efficacité de la campagne (montant dépensé par rapport au chiffre d'affaires généré)
- Responsable des ventes régional
 - Nombre de clients perdus par trimestre
 - Volume du chiffre d'affaires perdu au profit des concurrents locaux

Les mises en page distinctes sont également utiles lorsque vous souhaitez définir des champs en lecture seule pour certains utilisateurs uniquement. Dans ce cas, définissez ces champs en lecture seule dans la mise en page Utilisateur titulaire pour les rôles d'utilisateur qui ne doivent pas modifier ces champs.

Pour plus d'informations sur la création de mises en page, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 1181) ; pour plus d'informations sur la définition de rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Définition des quotas de ventes des utilisateurs

Si des commerciaux utilisent Oracle CRM On Demand pour gérer leurs prévisions, leurs quotas doivent être définis. Les commerciaux sont libres de définir leurs propres quotas ou, en tant qu'administrateur, vous pouvez créer des quotas à leur place.

Cette section décrit la procédure que doit suivre l'administrateur pour définir les quotas d'un utilisateur.

Pour définir les quotas d'un utilisateur

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur dont vous voulez définir les quotas.
- 5 Dans la page Utilisateur - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Quotas, puis effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur le bouton Nouveau quota.
 - Cliquez sur le lien Modifier du quota que vous voulez modifier.
- 6 Dans la page Modifier le quota, renseignez les champs.
 - Pour répartir de manière égale un quota annuel sur toute l'année fiscale, entrez le montant dans le champ Quota total et cliquez sur Répartir.
 - Pour additionner les quotas mensuels, entrez un montant pour chaque mois et cliquez sur Somme.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement

Vous pouvez déterminer le livre qui s'affiche par défaut dans le sélecteur de livre pour chaque type d'enregistrement. Le paramètre de l'enregistrement utilisateur ne restreint pas l'accès de celui-ci aux enregistrements. L'utilisateur peut sélectionner un autre livre dans le sélecteur de livre.

La procédure ci-après explique comment associer des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement.

Pour associer des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.

- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Utilisateur - Liste, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur auquel vous souhaitez associer des livres par défaut.
- 5 Dans la page Utilisateur - Détails, faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section Livre par défaut par type d'enregistrement et effectuez l'une des opérations suivantes :
 - a Cliquez sur Nouveau pour ajouter un livre par défaut pour un type d'enregistrement.
 - b Cliquez sur le lien Modifier du livre par défaut que vous souhaitez modifier.
- 6 Dans la page Ajouter un livre par défaut par type d'enregistrement, sélectionnez le type d'enregistrement et le paramètre de livre.
- 7 Enregistrez vos modifications.

Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur

Vous pouvez modifier l'ID d'un utilisateur.

Le nombre maximum de caractères d'un ID utilisateur est de 50. Un ID utilisateur ne peut pas contenir d'espace ni aucun des caractères spéciaux suivants :

- Astérisque (*)
- Barre oblique inversée (\)
- Signe du numéro (#)
- Point d'interrogation (?)
- Barre oblique (/)
- Tilde (~)

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès. Pour autoriser les utilisateurs à modifier leur adresse e-mail ou leur ID utilisateur, vous devez définir la fonction Contrôle des connexions et des mots de passe. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique [Définition des contrôles de mot de passe de la société](#) (page 1126).

Pour modifier l'ID utilisateur d'un utilisateur

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.

- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur.
- 5 Dans la page Utilisateur - Détails, cliquez sur Modifier.
- 6 Dans la page Utilisateur - Modification, modifiez le champ ID utilisateur.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.
- 8 Dans la barre de titre, cliquez sur le bouton Réinitialiser le mot de passe. L'utilisateur recevra deux e-mails :
 - Le premier contenant le mot de passe temporaire valide pendant trois jours.
 - Le deuxième contenant une URL temporaire pour Oracle CRM On Demand. L'utilisateur peut utiliser le mot de passe temporaire pour se connecter et créer un nouveau mot de passe.

Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur

Dans Oracle CRM On Demand, les utilisateurs doivent fournir des réponses à deux questions de sécurité au minimum. Ils peuvent utiliser ces questions et réponses par la suite s'ils oublient leur mot de passe. S'ils ont oublié leurs questions de sécurité, ou si l'accès à l'application est verrouillé et qu'ils souhaitent y accéder immédiatement, vous pouvez réinitialiser leur mot de passe.

REMARQUE : Cette procédure équivaut à cocher la case Envoyer le mot de passe temporaire lorsque je clique sur Enregistrer dans la page Utilisateur – Modification. Vous devez configurer le rôle de l'utilisateur et les informations connexes avant d'envoyer le mot de passe temporaire.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.

Pour réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur dont vous voulez réinitialiser le mot de passe.
- 5 Dans la page Utilisateur – Détails, cliquez sur le bouton Réinitialiser le mot de passe dans la barre de titre.
Le mot de passe existant de l'utilisateur est remplacé par un nouveau mot de passe temporaire qui est envoyé à l'utilisateur par e-mail.

REMARQUE : Cet événement est enregistré dans la section Historique de connexion de la page Utilisateur – Détails.

Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur

Vous pouvez consulter l'historique de connexion pour chaque utilisateur de votre société.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.

Pour consulter l'activité de connexion d'un utilisateur

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur dont vous voulez consulter l'activité de connexion.
- 5 Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section Historique de connexion.

Vérification des activités relatives à la sécurité pour les utilisateurs

La section des informations relatives aux audits de l'enregistrement de l'utilisateur capture les détails des activités de sécurité telles la date initiale à laquelle le mot de passe d'un utilisateur a été défini et celle à laquelle il a été réinitialisé.

REMARQUE : Vous pouvez également configurer une piste d'audit au niveau des champs pour les enregistrements utilisateur. Pour plus d'informations sur la personnalisation des pistes d'audit en fonction des types d'enregistrement, voir [Personnalisation de la piste d'audit](#) (page 1196). Vous pouvez également consulter des informations d'audit liées aux utilisateurs dans la piste d'audit principale. Pour plus d'informations, voir [Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale](#) (page 1144).

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.

Pour vérifier les activités relatives à la sécurité d'un utilisateur

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien Nom de l'utilisateur que vous souhaitez afficher.

- 5 Défilez jusqu'à la section Audit pour consulter les détails des activités relatives à la sécurité dans l'enregistrement de l'utilisateur.

A propos de la délégation d'utilisateurs

Lorsque la fonction d'utilisateurs délégués est activée, les utilisateurs peuvent déléguer à d'autres utilisateurs les droits d'accès dont ils disposent en tant que titulaire de leurs enregistrements. En outre, les utilisateurs qui disposent des privilèges appropriés (en général, l'administrateur de votre société) peuvent nommer des délégués pour les autres utilisateurs. Vous pouvez configurer cette fonction à l'aide des cases à cocher suivantes dans la page Profil de la société.

- Visibilité du responsable activée
- Afficher le sélecteur de Livre

Pour activer la fonction d'utilisateurs délégués, ces deux cases doivent être cochées. En outre, la section des informations connexes aux utilisateurs délégués doit être disponible dans les présentations appropriées pour le rôle de l'utilisateur ou de l'administrateur, comme suit :

- Pour autoriser un utilisateur à nommer des délégués, la section des informations connexes aux utilisateurs délégués doit être disponible dans la présentation Utilisateur titulaire pour le rôle de l'utilisateur.
- Pour autoriser les administrateurs à nommer des délégués pour d'autres utilisateurs, la section des informations connexes aux utilisateurs délégués doit être disponible dans la présentation Administration utilisateur pour le rôle de l'administrateur.

Lorsque vous nommez des utilisateurs délégués, notez les informations suivantes :

- Le champ Utilisateurs délégués - Rôle n'est pas du tout lié au rôle de l'utilisateur ou à l'accès aux données. Il s'agit d'une liste de sélection qu'un administrateur de société peut définir pour classer les délégués d'utilisateur. Cette liste ne possède pas de valeur par défaut. L'administrateur de société peut la personnaliser, selon ses besoins, à partir de la page de configuration du champ des utilisateurs délégués. Pour plus d'informations sur la personnalisation des listes de sélection, reportez-vous à la rubrique [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 1178).
- Les utilisateurs délégués bénéficient du droit d'accès en tant que titulaire aux enregistrements de l'utilisateur principal ou auxquels ce dernier a accès par l'intermédiaire d'équipes ou de groupes. Les utilisateurs délégués ne bénéficient pas du droit d'accès par défaut de l'utilisateur principal aux enregistrements.
- Quel que soit le type d'enregistrement, l'option Accès autorisé doit être activée dans le rôle de l'utilisateur délégué pour qu'il puisse afficher les enregistrements de ce type à l'aide des droits d'accès délégués. De même, l'option Droit de création d'un type d'enregistrement doit être activée dans le rôle de l'utilisateur pour que ce type d'utilisateur puisse créer les enregistrements de ce type.
- Les utilisateurs délégués peuvent utiliser l'option Inclure les sous-éléments dans le sélecteur de recherche pour afficher leurs propres enregistrements et ceux de l'utilisateur principal dans les listes. Ils peuvent également sélectionner leur nom pour afficher uniquement les enregistrements auxquels ils ont accès par le biais de leur propriété, rôle, équipe, etc., ou sélectionner le nom de l'utilisateur principal pour afficher uniquement les enregistrements appartenant à cet utilisateur ou auxquels celui-ci peut accéder par le biais d'une équipe ou d'un groupe.
- Le niveau d'accès aux données de l'utilisateur délégué (c'est-à-dire Visibilité du responsable, Visibilité de l'équipe ou Visibilité complète) pour les domaines des rapports ou des historiques s'applique toujours même lorsque l'utilisateur délégué consulte des données déléguées par un utilisateur principal.

Ajout de délégués pour les utilisateurs (Administrateur)

En tant qu'administrateur de votre société, vous pouvez nommer des utilisateurs en tant que délégués d'autres utilisateurs. Pour plus d'informations sur le fonctionnement de la délégation d'utilisateur, reportez-vous à la rubrique [A propos de la délégation d'utilisateur](#) (voir "[A propos de la délégation d'utilisateurs](#)" page 1258).

REMARQUE : Les utilisateurs peuvent également nommer leurs utilisateurs délégués via la page Profil personnel. Pour plus d'informations sur les méthodes utilisées pour nommer les utilisateurs délégués, reportez-vous à la rubrique [Ajout d'utilisateurs délégués](#) (page 697).

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, votre rôle d'utilisateur doit comprendre les privilèges suivants :

- Gérer les utilisateurs et les accès
- Gestion des utilisateurs et accès - Gestion des utilisateurs délégués

En outre, la section des informations connexes aux utilisateurs délégués doit être disponible dans la mise en page Administration utilisateur de votre rôle. L'une des situations suivantes peut s'appliquer :

- Si la section Utilisateurs délégués n'est pas disponible dans la page Utilisateur - Détails, cliquez sur Modifier la présentation et déplacez cette section dans la section Informations connexes affichées.
- Si elle n'est pas affichée dans la section Informations connexes disponibles de la page Mise en page Administrateur, vous devez ajouter la section des informations connexes des utilisateurs délégués à la page de mise en page Administrateur de votre rôle.

Pour ajouter des utilisateurs délégués

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste utilisateurs, cliquez sur le nom de l'utilisateur auquel vous voulez ajouter des délégués.
- 5 Dans la page Utilisateur - Détails, faites défiler la page jusqu'à la section Utilisateurs délégués et cliquez sur Ajouter dans la barre de titre de cette section.
- 6 Dans la page Utilisateurs délégués - Edition, cliquez sur l'icône de recherche.
- 7 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez l'utilisateur que vous voulez nommer comme délégué.
- 8 Si les rôles d'utilisateur délégué sont définis, sélectionnez le rôle dans la liste.
- 9 Sauvegardez l'enregistrement.

Création de périodes de stock pour les utilisateurs

Cette rubrique est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous devez créer une période de stock pour chacun des commerciaux qui utilise Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous créez une période une seule fois pour chaque commercial. Ces périodes sont créées manuellement ou à l'aide de la fonction d'importation d'Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : En règle générale, les périodes de stock sont remplies via la fonction d'importation lors de la première configuration d'Oracle CRM On Demand pour une société.

Une fois que vous avez créé la période de stock initiale pour un commercial, une nouvelle période est automatiquement créée dès qu'une période se termine pour ce commercial.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.

Pour créer une période de stock pour un utilisateur

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur.
- 5 Dans la page Utilisateur – Détails, cliquez sur Nouvelle période de stock.

Par défaut, la date de début de la période de stock est la date actuelle.

REMARQUE : Oracle CRM On Demand n'affiche aucun message confirmant que la période de stock a été créée pour l'utilisateur et la page Utilisateur - Détails reste ouverte. Pour vérifier que la période de stock a été créée, cliquez sur l'onglet Période de stock et affichez la liste des périodes de stock récemment modifiées.

Désactivation des utilisateurs

Vous ne pouvez pas supprimer un utilisateur, mais vous devez le rendre inactif. Vous n'avez pas besoin de licences pour les utilisateurs inactifs.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.

Pour désactiver un utilisateur

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.

- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur que vous voulez supprimer du système.
- 5 Dans la page Utilisateur – Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 6 Dans la page Utilisateur – Modification, section Informations importantes sur l'utilisateur, affectez la valeur Inactif au champ Statut.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

Auto-administration des partenaires

Les administrateurs de société peuvent définir un ou plusieurs utilisateurs d'une organisation partenaire en tant qu'administrateurs partenaires dans Oracle CRM On Demand. Les administrateurs partenaires peuvent effectuer un ensemble restreint de tâches de gestion des utilisateurs, comme la définition des membres de leur organisation en tant qu'utilisateurs dans Oracle CRM On Demand, la modification des enregistrements de ces utilisateurs, ainsi que la redéfinition des mots de passe ou la modification des ID utilisateurs de ces utilisateurs. Les administrateurs partenaires gèrent leurs utilisateurs dans les pages d'auto-administration des partenaires dans Oracle CRM On Demand.

L'accès aux pages d'auto-administration des partenaires est contrôlé par le privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

REMARQUE : Les administrateurs de société accordent le privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire aux membres des organisations partenaires. Ce droit n'est pas accordé aux utilisateurs de la société propriétaire de la marque.

Pour plus d'informations sur la définition des administrateurs partenaires, reportez-vous à la rubrique [Processus de définition des administrateurs partenaires \(Administrateurs\)](#) (voir "[Procédure de définition d'administrateurs partenaires \(Administrateur\)](#)" page 1261). Pour plus d'informations sur la gestion des utilisateurs dans les pages d'auto-administration des partenaires, reportez-vous à la rubrique [Gestion des utilisateurs \(partenaires\) dans votre organisation partenaire](#) (page 1262).

Procédure de définition d'administrateurs partenaires (Administrateur)

Le privilège qui contrôle l'accès aux pages d'auto-administration des partenaires est Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire. Ce privilège permet aux administrateurs partenaires d'utiliser uniquement les enregistrements utilisateur des membres de leur propre organisation partenaire. Le privilège Gérer les utilisateurs et les accès n'est pas nécessaire et ne doit pas être accordé aux administrateurs partenaires, car il les autorise à consulter et à modifier les enregistrements d'utilisateurs extérieurs à leur organisation.

Pour des raisons de sécurité, les administrateurs de la société déterminent également les rôles que les administrateurs partenaires peuvent attribuer aux utilisateurs au sein de l'organisation partenaire. Pour ce faire, il suffit d'associer des rôles à l'enregistrement de l'organisation partenaire. Ainsi, lorsqu'un administrateur partenaire configure un utilisateur, seuls les rôles que vous avez associés à l'organisation partenaire peuvent être octroyés à l'utilisateur. En limitant les rôles que les administrateurs partenaires peuvent attribuer aux utilisateurs, vous évitez qu'ils accordent des privilèges inappropriés ou qu'ils autorisent l'accès à des données que les utilisateurs ne sont pas censés voir.

REMARQUE : L'association de rôles à un enregistrement de partenaire limite le choix des rôles que les administrateurs partenaires peuvent attribuer à leurs utilisateurs, mais pas des rôles que les administrateurs de la société propriétaire de la marque peuvent affecter aux utilisateurs de l'organisation partenaire.

Pour configurer un administrateur partenaire, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Dans le rôle d'utilisateur de l'administrateur partenaire, accordez le privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

Pour plus d'informations sur l'octroi de privilèges à des rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

REMARQUE : Vous pouvez créer un rôle pour les administrateurs partenaires, ou bien modifier un rôle existant approprié. Vous pouvez également créer différents rôles pour les administrateurs partenaires dans les diverses organisations partenaires.

- 2 (Facultatif) Créez une mise en page Administration des partenaires personnalisée pour le type d'enregistrement Utilisateur et affectez-la au rôle de l'utilisateur.

Pour plus d'informations sur la création de mises en page personnalisées, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 1181). Pour plus d'informations sur l'affectation de mises à page à des rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

- 3 (Facultatif) Pour créer des rôles d'utilisateur particuliers dans l'organisation partenaire, vous devez les configurer.

Pour plus d'informations sur la configuration de rôles, reportez-vous aux rubriques [Gestion des rôles](#) (page 1305) et [Ajout de rôles](#) (page 1311).

- 4 Dans la section d'informations connexes Rôles de partenaire de l'enregistrement d'organisation partenaire, ajoutez les rôles que l'administrateur partenaire peut accorder aux utilisateurs dans l'organisation partenaire.

Pour plus d'informations sur la liaison d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 68).

- 5 Si le rôle que vous avez créé ou modifié pour l'administrateur partenaire n'est pas encore affecté à l'utilisateur qui doit assumer cette fonction, affectez-le lui.

Pour plus d'informations sur l'affectation de rôles aux utilisateurs, reportez-vous à la rubrique [Définition des utilisateurs](#) (page 1241).

Gestion des utilisateurs (partenaires) dans votre organisation partenaire

Avant de commencer. Pour gérer les utilisateurs dans votre organisation partenaire, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

Vous gérez les utilisateurs de votre organisation dans les pages d'auto-administration des partenaires d'Oracle CRM On Demand. Vous accédez à ces pages à partir du lien global Admin disponible sur chaque page d'Oracle CRM On Demand.

Pour gérer les utilisateurs dans votre organisation partenaire, procédez comme suit :

- [Définition des utilisateurs \(Partenaires\)](#) (page 1263)
- [Modification de l'ID d'un utilisateur \(Partenaires\)](#) (page 1265)
- [Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur \(Partenaires\)](#) (page 1266)
- [Désactivation des utilisateurs \(Partenaires\)](#) (voir "[Désactivation d'utilisateurs \(Partenaires\)](#)" page 1267)

Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les champs des enregistrements utilisateur, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Utilisateurs - Champs](#) (voir "[Champs utilisateur](#)" page 1244)

Définition des utilisateurs (Partenaires)

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

Lors de la configuration d'un utilisateur, les champs suivants déterminent les accès de cet utilisateur, les éléments qu'il peut consulter et les actions qu'il peut exécuter. Vous devez les utiliser correctement.

- **Statut.** Lorsque vous configurez un utilisateur pour la première fois, vous pouvez l'autoriser à accéder immédiatement à Oracle CRM On Demand en définissant son statut comme Actif et en invitant Oracle CRM On Demand à lui envoyer les informations de connexion nécessaires lorsque vous sauvegardez l'enregistrement de l'utilisateur.

En revanche, si vous préférez que l'utilisateur n'ait pas immédiatement accès à Oracle CRM On Demand, vous pouvez configurer son enregistrement, puis définir son statut comme Inactif. Pour lui accorder par la suite l'accès à Oracle CRM On Demand, vous modifiez son statut en Actif, puis utilisez la fonction de réinitialisation du mot de passe pour lui envoyer par e-mail les informations de connexion nécessaires.

- **Responsable.** La structure des rapports détermine les enregistrements auxquels les responsables peuvent avoir accès. Elle détermine également les données incluses dans les calculs des prévisions ainsi que dans les rapports pour les responsables et les exécutifs.

CONSEIL : Entrez d'abord les utilisateurs dont la position dans la hiérarchie des rapports est la plus élevée.

- **Rôle.** Le rôle de l'utilisateur détermine l'accès de ce dernier aux onglets, fonctions, enregistrements et mises en page.

REMARQUE : L'administrateur de la société détermine les rôles que vous pouvez affecter aux utilisateurs dans votre organisation partenaire.

Lorsque vous créez un utilisateur dans votre organisation partenaire, le champ Organisation partenaire de l'enregistrement de l'utilisateur est automatiquement renseigné avec le nom de cette organisation et vous ne pouvez pas le modifier.

A propos des informations de connexion pour les nouveaux utilisateurs

Pour se connecter à Oracle CRM On Demand, un nouvel utilisateur doit disposer d'une URL et d'un mot de passe temporaires. Vous pouvez inviter Oracle CRM On Demand à envoyer les informations de connexion à

l'utilisateur au moment où vous créez son compte ou vous pouvez le faire plus tard, en procédant comme suit :

- Pour envoyer les informations de connexion au moment où vous configurez le compte utilisateur, cochez la case Envoyer le mot de passe temporaire lorsque je clique sur Enregistrer dans l'enregistrement de l'utilisateur avant de l'enregistrer pour la première fois.

Vous devez cocher cette case avant de sauvegarder l'enregistrement pour la première fois si vous souhaitez que les informations de connexion soient envoyées à l'utilisateur immédiatement. Elles lui sont envoyées par e-mail, en deux parties :

- Le premier e-mail contient une URL temporaire.
- Le deuxième e-mail contient un mot de passe temporaire, ainsi que les détails relatifs à l'ID de connexion de l'utilisateur.
- Si vous préférez envoyer les informations de connexion ultérieurement, ne cochez pas la case "Envoyer le mot de passe temporaire lorsque je clique sur Enregistrer" lorsque vous créez l'enregistrement de l'utilisateur.

Par la suite, vous pouvez inviter Oracle CRM On Demand à envoyer les informations de connexion à l'utilisateur en cliquant sur le bouton Réinitialiser le mot de passe dans l'enregistrement de l'utilisateur. Les informations sont alors envoyées par e-mail à l'utilisateur, en deux parties :

- Le premier e-mail contient une URL temporaire.
- Le deuxième e-mail contient un mot de passe temporaire.

Dans ce cas, l'e-mail ne contient pas les détails relatifs à l'ID de connexion de l'utilisateur.

A propos de la suppression d'utilisateurs

Il est impossible de supprimer des utilisateurs. Si un employé quitte votre société, modifiez son statut en Inactif.

La procédure ci-après décrit comment configurer un membre de votre organisation comme utilisateur dans Oracle CRM On Demand.

Pour définir un utilisateur

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Auto-administration des partenaires.
La page Liste d'utilisateurs s'ouvre et affiche une liste des utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.
- 3 Dans la page Liste d'utilisateurs, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ajouter un nouvel utilisateur, cliquez sur Nouvel utilisateur.
 - Pour modifier les informations concernant un utilisateur, cliquez sur son nom dans la page Utilisateur - Détails, puis cliquez sur le bouton Modifier.
- 4 Dans la page Utilisateur - Modification, entrez les informations voulues.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Champs d'utilisateur](#) (voir "Champs utilisateur" page 1244).

5 Sauvegardez l'enregistrement.

CONSEIL : Vous pouvez limiter l'affichage des enregistrements utilisateur en créant des listes filtrées. Pour plus d'informations sur ces listes, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes](#) (page 77).

Une liste d'enregistrements d'utilisateur ouverte n'affiche que les utilisateurs qui répondent aux critères du filtre de liste et qui sont membres de votre organisation partenaire. La procédure suivante explique comment ouvrir une liste filtrée d'utilisateurs.

Pour ouvrir une liste filtrée d'utilisateurs

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Auto-administration des partenaires.
La page Liste d'utilisateurs s'ouvre et affiche une liste des utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.
- 3** Dans la page Liste d'utilisateurs, sélectionnez une option dans la liste déroulante.

Modification de l'ID d'un utilisateur (Partenaires)

La procédure ci-après décrit comment modifier l'ID d'un utilisateur dans votre organisation partenaire.

Le nombre maximum de caractères d'un ID utilisateur est de 50. Un ID utilisateur ne peut pas contenir d'espace ni aucun des caractères spéciaux suivants :

- Astérisque (*)
- Barre oblique inversée (\)
- Signe du numéro (#)
- Point d'interrogation (?)
- Barre oblique (/)
- Tilde (~)

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

Pour modifier l'ID d'un utilisateur

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Auto-administration des partenaires.

La page Liste d'utilisateurs s'ouvre et affiche une liste des utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

- 3 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur.
- 4 Dans la page Utilisateur - Détails, cliquez sur Modifier.
- 5 Dans la page Utilisateur - Modification, modifiez le champ ID utilisateur.
- 6 Sauvegardez l'enregistrement.
- 7 Dans la barre de titre, cliquez sur le bouton Réinitialiser le mot de passe. L'utilisateur recevra deux e-mails :
 - Le premier contenant le mot de passe temporaire valide pendant trois jours.
 - Le deuxième contenant une URL temporaire pour Oracle CRM On Demand. L'utilisateur peut utiliser le mot de passe temporaire pour se connecter et créer un nouveau mot de passe.

Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur (Partenaires)

Dans Oracle CRM On Demand, les utilisateurs doivent répondre à deux questions de sécurité au minimum. Ils peuvent utiliser ces questions et réponses par la suite s'ils oublient leur mot de passe. S'ils ont oublié leurs questions de sécurité, ou si l'accès à l'application est verrouillé et qu'ils souhaitent y accéder immédiatement, vous pouvez réinitialiser leur mot de passe.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

REMARQUE : Cette procédure équivaut à cocher la case Envoyer le mot de passe temporaire lorsque je clique sur Enregistrer dans la page Utilisateur – Modification. Vous devez configurer le rôle de l'utilisateur et les informations connexes avant d'envoyer un e-mail avec le mot de passe temporaire.

La procédure ci-après décrit comment réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur dans votre organisation partenaire.

Pour réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Auto-administration des partenaires.
La page Liste d'utilisateurs s'ouvre et affiche une liste des utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.
- 3 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur dont vous voulez réinitialiser le mot de passe.
- 4 Dans la page Utilisateur – Détails, cliquez sur le bouton Réinitialiser le mot de passe dans la barre de titre.
Le mot de passe existant de l'utilisateur est remplacé par un nouveau mot de passe temporaire qui est envoyé à l'utilisateur par e-mail.

REMARQUE : Cet événement est enregistré dans la section Historique de connexion de la page Utilisateur – Détails.

Désactivation d'utilisateurs (Partenaires)

Vous ne pouvez pas supprimer un utilisateur, mais vous devez le rendre inactif. Vous n'avez pas besoin de licence pour les utilisateurs inactifs. La procédure suivante décrit comment désactiver un utilisateur dans votre organisation partenaire.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

Pour désactiver un utilisateur

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Auto-administration des partenaires.
La page Liste d'utilisateurs s'ouvre et affiche une liste des utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.
- 3 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur que vous voulez supprimer du système.
- 4 Dans la page Utilisateur – Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 5 Dans la page Utilisateur – Modification, section Informations importantes sur l'utilisateur, affectez la valeur Inactif au champ Statut.
- 6 Sauvegardez l'enregistrement.

Gestion des profils d'accès

Dans Oracle CRM On Demand, vous gérez des profils d'accès dans la page Liste des profils d'accès et dans l'Assistant de profils d'accès. Vous accédez à cette page à partir du lien global Admin disponible sur chaque page d'Oracle CRM On Demand.

Dans Oracle CRM On Demand, un *profil d'accès* est une collection d'autorisations nommée dans les types d'enregistrements principaux et associés.

Un *type d'enregistrement principal* peut être utilisé comme type d'enregistrement indépendant. Un *type d'enregistrement associé* doit avoir un enregistrement parent.

De nombreux types d'enregistrements principaux peuvent également être utilisés comme types d'enregistrements liés. Par exemple, les opportunités sont un type d'enregistrement lié. Elles reposent sur le type d'enregistrement principal Opportunité et sont associées aux enregistrements Compte parents basés sur le type d'enregistrement Compte.

Une *autorisation* est la capacité de lire, créer, mettre à jour ou supprimer des données dans les enregistrements qui sont des instances des types d'enregistrements. Les autorisations sont également nommées droits d'accès ou niveaux d'accès. Pour chaque type d'enregistrement, par exemple les comptes, les

interlocuteurs, les demandes d'assistance, etc., vous pouvez définir des autorisations pour le type d'enregistrement lui-même. Pour certains types d'enregistrements, vous pouvez également définir des autorisations destinées aux types d'enregistrements associés.

Vous pouvez définir de nombreux profils d'accès comportant différentes autorisations pour les types d'enregistrements principaux et liés. Pour accorder ces autorisations aux utilisateurs authentifiés (dont les systèmes externes), vous associez les profils d'accès aux rôles, livres, équipes et groupes.

Oracle CRM On Demand fournit un ensemble de profils d'accès prédéfinis. Vous trouverez ci-après certains des profils d'accès standard :

- Modifier
- Complet
- Lecture seule
- Administrateur - Profil d'accès par défaut
- Administrateur - Profil d'accès de titulaire

En règle générale, les profils d'accès sont nommés de façon à faire la distinction entre les profils d'accès par défaut et les profils de gestion des droits. (Dans la liste des profils d'accès prédéfinis, il existe des profils d'accès contenant les termes *Par défaut* et *Gestion des droits* dans leur nom.) Ces termes vous permettent d'identifier quels profils d'accès utiliser dans les affectations de profil d'accès pour les rôles d'utilisateur, un profil de gestion des droits et un profil d'accès par défaut devant être affectés.

Les profils d'accès Modifier, Accès complet et Lecture seule sont des profils génériques susceptibles d'être attribués à tout rôle, équipe ou membre d'un livre. Par exemple, vous pouvez affecter le profil Accès complet au Profil de gestion des droits du rôle Administrateur. Ce profil donne à un utilisateur ayant le rôle Administrateur la capacité de créer des enregistrements liés dans les enregistrements de niveau supérieur et d'extraire, de mettre à jour ou de supprimer des enregistrements de tous les types d'enregistrements principaux et de leurs types d'enregistrements liés.

Vous pouvez utiliser les profils d'accès prédéfinis, modifier les profils d'accès existants et créer des profils d'accès personnalisés pour répondre aux besoins de votre société. Lorsque vous créez un nouveau profil d'accès, vous pouvez choisir de copier un profil d'accès existant, de lui donner un nouveau nom et de modifier la copie en fonction de vos besoins.

Pour afficher, créer ou réviser les profils d'accès de votre société, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès. Il est recommandé d'octroyer le privilège nécessaire à la gestion des profils uniquement aux administrateurs de la société car les profils d'accès ont un impact sur la sécurité des données protégées.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 1269)
- [A propos de profils d'accès dans les équipes, les groupes et les livres](#) (page 1270)
- [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe](#) (page 1271)
- [Définition des droits d'accès pour l'affichage des enregistrements principaux](#) (page 1273)
- [Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements principaux](#) (page 1273)

- [Définition des droits d'accès pour l'affichage des types d'enregistrements associés](#) (page 1276)
- [Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements associés](#) (page 1277)
- [Utilisation de la Page Liste des profils d'accès](#) (page 1279)
- [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux](#) (page 1280)
- [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés](#) (page 1281)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 1290)
- [Définition des profils d'accès](#) (page 1302)

A propos des profils d'accès dans les rôles

Deux profils d'accès sont affectés à chaque rôle dans Oracle CRM On Demand :

- Un profil d'accès affecté par défaut
- Un profil de gestion des droits affecté

Il est possible d'affecter un profil d'accès à plusieurs rôles et de désigner le même profil comme profil par défaut et comme profil de gestion des droits sur un rôle. Par exemple, vous pouvez affecter le profil Accès complet (l'un des profils d'accès prédéfinis) comme profil par défaut et profil de gestion des droits pour le rôle Administrateur.

Vous affectez des profils d'accès à un rôle au cours de l'étape 3 de l'Assistant de gestion des rôles. Pour plus d'informations sur l'ajout de rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Profil d'accès par défaut

Le profil d'accès par défaut d'un rôle contrôle les droits d'accès d'un utilisateur aux enregistrements qui n'appartiennent pas à cet utilisateur, mais qu'il peut consulter parce que l'option Lecture de tous les enregistrements autorisée est sélectionnée pour le type d'enregistrement associé dans les paramètres d'accès du type d'enregistrement dans le rôle d'utilisateur.

Si le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée n'est pas sélectionné pour un type d'enregistrement, l'utilisateur n'a pas accès à ce type d'enregistrement par le biais du rôle et le profil d'accès par défaut dans le rôle d'utilisateur n'est jamais utilisé pour ce type d'enregistrement.

Selon la règle d'affectation de noms pour les profils d'accès, les profils configurés pour être affectés comme profils d'accès par défaut sont nommés comme suit :

nom du rôle Profil d'accès par défaut

où :

- *nom du rôle* est le nom du rôle dans lequel le profil d'accès doit être utilisé.

Par exemple, le nom *Administrateur - Profil d'accès par défaut* indique que ce profil d'accès contrôle les droits d'accès aux types d'enregistrement et types d'enregistrement associés pour le rôle Administrateur.

Profil de gestion des droits

Le profil de gestion des droits d'un rôle contrôle les droits d'accès d'un utilisateur aux enregistrements qui appartiennent à cet utilisateur ou à un subordonné de cet utilisateur.

Selon la règle d'affectation de noms pour les profils d'accès, les profils configurés pour être affectés comme profils de gestion des droits sont nommés comme suit :

nom de rôle - Profil d'accès du titulaire

où :

■ *nom du rôle* est le nom du rôle dans lequel le profil d'accès doit être utilisé.

Par exemple, le nom *Responsable de l'assistance - Profil d'accès de titulaire* indique que ce profil d'accès contrôle les droits d'accès aux types d'enregistrement et types d'enregistrement associés pour le rôle Responsable de l'assistance.

Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les profils d'accès, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 1267)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 1290)
- [Définition des profils d'accès](#) (page 1302)

Pour des informations connexes sur les rôles, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des rôles](#) (page 1305)
- [Instructions de configuration des rôles](#) (page 1306)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 1307)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 1308)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 1269)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 1310)
- [Ajout de rôles](#) (page 1311)

A propos de profils d'accès dans les équipes, les groupes et les livres

Les profils d'accès sont utilisés pour accorder des droits d'accès aux utilisateurs qui sont membres d'équipes ou de groupes (via les livres d'utilisateurs), ainsi qu'aux utilisateurs qui sont associés à des livres personnalisés. (Des profils d'accès sont également affectés aux rôles, comme décrit dans la rubrique [A propos de profils d'accès dans les rôles](#) (voir "[A propos des profils d'accès dans les rôles](#)" page 1269).) L'affectation de profils d'accès à des utilisateurs pour des équipes et des livres permet à ces utilisateurs d'accéder à des enregistrements auxquels ils ne pourraient pas accéder s'ils étaient limités aux droits d'accès fournis par les profils d'accès affectés à leur rôle.

REMARQUE : Dans Oracle CRM On Demand, un livre par défaut est affecté à chaque utilisateur et porte le nom de ce dernier. Lorsqu'un enregistrement est attribué à un utilisateur, il est affecté au livre par défaut de

l'utilisateur. Si un enregistrement appartient à une équipe, celle-ci représente l'ensemble de livres par défaut des utilisateurs membres de l'équipe. Lorsqu'un utilisateur devient membre d'une équipe, le livre utilisateur de cet utilisateur est ajouté à l'ensemble de livres qui compose l'équipe. Les livres d'utilisateurs sont automatiquement associés aux enregistrements lorsque la propriété d'un enregistrement change, ainsi que lorsque l'appartenance à une équipe est modifiée.

Les *groupes* sont des équipes prédéfinies qui sont prises en charge pour certains types d'enregistrement. Lorsque le titulaire d'un enregistrement est membre d'un groupe, les autres membres de ce groupe sont automatiquement ajoutés à l'équipe sur cet enregistrement. Lorsque des membres du groupe sont ajoutés à l'équipe, leur profil d'accès dans l'équipe a la valeur Accès complet. Le titulaire de l'enregistrement peut alors modifier l'affectation de profil d'accès d'équipe à chaque membre du groupe et affecter un profil d'accès d'équipe différent à cet utilisateur.

Un profil d'accès doit être attribué à chaque livre utilisateur d'une équipe, qui contrôle les droits d'accès des utilisateurs aux enregistrements auxquels ils peuvent accéder grâce à leur appartenance à l'équipe. Vous pouvez rendre un profil d'accès disponible pour affectation à l'appartenance à une équipe en cochant la case Droit accessible aux membres de l'équipe dans le profil d'accès.

De même, un profil d'accès doit être attribué à chaque utilisateur associé à un livre personnalisé, qui contrôle l'accès de l'utilisateur aux enregistrements de ce livre personnalisé. Vous pouvez rendre un profil d'accès disponible pour affectation à l'association d'un utilisateur à un livre en cochant la case Droit accessible aux utilisateurs du livre dans le profil d'accès.

Pour plus d'informations sur les livres utilisateur, reportez-vous à la rubrique [Gestion des livres](#) (page 1316).

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 1267)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 1290)
- [Définition des profils d'accès](#) (page 1302)

A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe

L'option Héritage équipe est disponible pour les interlocuteurs et opportunités qui sont liés à un compte parent. Cette option n'est pas prise en charge pour tout autre type de relation d'équipe.

REMARQUE : Lorsqu'un utilisateur devient membre d'une équipe, son livre utilisateur est ajouté à l'ensemble des livres qui compose l'équipe.

L'option Héritage équipe est contrôlée par la case à cocher Activer héritage équipe parent de la page Profil de la société. Si cette case est cochée dans la page Profil de la société, alors l'adhésion aux équipes chargées des comptes, des interlocuteurs et des opportunités est héritée comme suit :

- Si un interlocuteur est lié à un compte parent :
 - Chaque membre de l'équipe chargée du compte (y compris le titulaire du compte) devient membre de l'équipe chargée des interlocuteurs, à condition que le profil d'accès soit spécifié dans le champ Accès interlocuteur de l'enregistrement utilisateur pour l'équipe chargée du compte.
 - Le profil Accès complet est accordé au titulaire du compte pour l'adhésion à l'équipe chargée des interlocuteurs par défaut, même en cas de désactivation du profil Accès complet.

- Si une opportunité est liée à un compte parent :
 - Chaque membre de l'équipe chargée du compte (y compris le titulaire du compte) devient membre de l'équipe chargée des opportunités, à condition qu'un profil d'accès soit spécifié dans le champ Opportunités - Accès de l'enregistrement utilisateur pour l'équipe chargée du compte.
 - Le profil Accès complet est accordé au titulaire du compte pour l'adhésion à l'équipe chargée des opportunités, même en cas de désactivation du profil Accès complet.
- Si un nouveau membre est ajouté à une équipe chargée d'un compte :
 - Le nouveau membre devient également un membre de l'équipe chargée de l'interlocuteur lié au compte, à condition qu'un profil d'accès soit spécifié dans le champ Accès interlocuteur de l'enregistrement utilisateur pour l'équipe chargée du compte.
 - Le nouveau membre devient également membre de l'équipe chargée de l'opportunité liée au compte, à condition qu'un profil d'accès soit spécifié dans le champ Opportunités - Accès de l'enregistrement utilisateur pour l'équipe chargée du compte.
- Lorsqu'un titulaire de compte est changé :
 - Le nouveau titulaire devient membre des équipes chargées des opportunités et des interlocuteurs pour toutes les opportunités et tous les enregistrements Interlocuteur connexes.
 - Le précédent titulaire du compte reste membre des équipes chargées des opportunités et des interlocuteurs dans lesquelles il avait déjà été ajouté.
- Lorsqu'un utilisateur est supprimé d'une équipe de compte, il reste membre des équipes chargées des opportunités et des interlocuteurs dans lesquelles il a été ajouté lors de l'héritage équipe.

L'héritage équipe peut accorder trop d'accès aux membres de l'équipe de compte, qui deviennent membres des équipes chargées des interlocuteurs et des opportunités liées. Dans ce cas, vous pouvez décocher la case Activer héritage équipe parent de la page Profil de la société afin de désactiver l'héritage équipe.

Si la case Activer héritage équipe parent de la page Profil de la société n'est pas cochée, alors l'adhésion aux équipes chargées des comptes, des interlocuteurs et des opportunités se produit comme suit :

- Les champs d'accès aux interlocuteurs et aux opportunités dans les enregistrements d'utilisateur et les équipes de comptes ne s'affichent pas.
- Les utilisateurs ajoutés en tant que nouveaux membres des équipes de comptes ne sont pas ajoutés aux équipes chargées des interlocuteurs et des opportunités pour les interlocuteurs et les opportunités ajoutés au compte.
- Si la case Activer héritage équipe parent a déjà été cochée dans la page Profil de la société, les utilisateurs qui sont devenus membres des équipes via la fonction d'héritage équipe, demeurent membres de ces mêmes équipes.

REMARQUE : Oracle CRM On Demand n'effectue pas de distinction entre les utilisateurs ajoutés à une équipe via la fonction d'héritage équipe et ceux ajoutés manuellement (les livres utilisateurs ajoutés à une équipe via la fonction d'héritage équipe sont donc traités de la même manière que ceux ajoutés manuellement à une équipe).

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 1267)

- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 1290)
- [Définition des profils d'accès](#) (page 1302)

Définition des droits d'accès pour l'affichage des enregistrements principaux

Lorsqu'un utilisateur tente d'afficher une liste d'enregistrements de type d'enregistrement principal en cliquant sur un onglet, d'exécuter une recherche ou d'utiliser un service Web, Oracle CRM On Demand procède comme suit pour déterminer les droits d'accès de l'utilisateur sur les enregistrements de ce type :

- Oracle CRM On Demand détermine les autorisations accordées à l'utilisateur par les privilèges associés au rôle d'utilisateur.
- Oracle CRM On Demand détermine les autorisations accordées à l'utilisateur par les paramètres de type d'enregistrement associés au rôle d'utilisateur (Accès autorisé, Création autorisée et Lecture de tous les enregistrements autorisée).

Si les privilèges de l'utilisateur lui permettent de gérer des enregistrements d'un type donné et le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée a été sélectionné pour le type d'enregistrement associé au rôle d'utilisateur, l'utilisateur peut visualiser tous les enregistrements de ce type.

Si les privilèges d'un utilisateur lui permettent de gérer des enregistrements d'un type donné et le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée n'a pas été sélectionné pour le type d'enregistrement associé au rôle d'utilisateur, l'utilisateur peut visualiser tous les enregistrements de ce type dont il est titulaire ainsi que tous les enregistrements de ce type qu'il est autorisé à afficher au moyen de l'un des composants de contrôle d'accès suivants :

- Hiérarchie des rapports
- Adhésion aux livres personnalisés
- Délégation d'utilisateurs
- Appartenance à une équipe

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 1267)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 1290)
- [Définition des profils d'accès](#) (page 1302)

Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements principaux

Lorsqu'un utilisateur tente de mettre à jour, de supprimer ou d'explorer les détails d'un enregistrement principal, Oracle CRM On Demand utilise la procédure suivante pour déterminer les actions que l'utilisateur peut effectuer sur l'enregistrement :

- Oracle CRM On Demand détermine les niveaux d'accès accordés par le profil d'accès au rôle de l'utilisateur :
 - Si l'utilisateur est titulaire de l'enregistrement, le profil de gestion des droits de l'utilisateur est employé.
 - Si l'utilisateur n'est pas titulaire de l'enregistrement, mais que l'option Lecture de tous les enregistrements autorisée est activée pour le type d'enregistrement associé dans le rôle de l'utilisateur en cours, le profil de gestion des droits par défaut de l'utilisateur est employé.
- Oracle CRM On Demand détermine les niveaux d'accès accordés par chacun des composants de contrôle d'accès suivants :
 - Hiérarchie des rapports
 - Adhésion aux livres personnalisés
 - Délégation d'utilisateurs
 - Appartenance à une équipe

Dans le reste de cette rubrique, vous trouverez plus d'informations sur la manière dont Oracle CRM On Demand détermine les niveaux d'accès grâce à la hiérarchie des rapports, l'adhésion aux livres personnalisés, la délégation d'utilisateur et l'appartenance à une équipe. Oracle CRM On Demand utilise toujours le niveau d'accès le plus permissif de chaque composant de contrôle d'accès, donc gardez bien cela à l'esprit lorsque vous créez des profils d'accès et que vous les affectez aux utilisateurs, livres et équipes.

La combinaison des droits d'accès de l'enregistrement détermine les actions pouvant être exécutées par l'utilisateur sur l'enregistrement. Si l'utilisateur dispose d'au moins un accès à l'enregistrement en lecture seule, les détails de l'enregistrement sont affichés. Si ce n'est pas le cas, l'utilisateur reçoit un message d'erreur.

Droits d'accès à partir de la hiérarchie des rapports

Pour déterminer les droits d'accès pouvant être accordés via une position d'utilisateur dans la hiérarchie des rapports, Oracle CRM On Demand tient compte des éléments suivants pour chaque subordonné de l'utilisateur :

- Si le subordonné est le titulaire de l'enregistrement, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement principal à partir du profil de gestion des droits de l'utilisateur en cours.
- Si le subordonné est un membre d'équipe de l'enregistrement, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement principal à partir du profil de gestion des droits affecté au subordonné en tant que membre d'équipe.

REMARQUE : Si le subordonné n'est pas le titulaire de l'enregistrement ou un membre de l'équipe de l'enregistrement, il ne contribue pas au calcul d'accès.

Oracle CRM On Demand tient alors compte de tous les droits d'accès auxquels les subordonnés contribuent au calcul d'accès, et détermine le niveau d'accès le plus permissif pouvant être donné à l'utilisateur.

Droits d'accès à partir de l'adhésion aux livres personnalisés

Pour déterminer les droits d'accès accordés via une adhésion de l'utilisateur à des livres personnalisés, Oracle CRM On Demand tient compte des éléments suivants :

- Si l'enregistrement est associé à un livre, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement principal à partir du profil de gestion affecté à l'utilisateur qui est membre du livre.
- Si l'enregistrement est associé à un livre enfant dans une hiérarchie de livres multiniveaux, tels que grand-parent, parent et enfant, le niveau d'accès est alors extrait comme suit :
 - Si l'utilisateur est membre des trois livres, le niveau d'accès est alors dérivé des profils d'accès de l'utilisateur à partir des livres grand-parent, parent et enfant.
 - Si l'utilisateur est membre du livre grand-parent uniquement, le niveau d'accès est alors dérivé du profil d'accès de l'utilisateur à partir du livre grand-parent.

Dans tous les cas, si ou un plusieurs des niveaux d'accès de l'enregistrement est Hériter - Principal, le niveau d'accès hérité du type d'enregistrement principal est alors utilisé. Si plusieurs niveaux d'accès de l'enregistrement sont Hériter - Principal, une union des niveaux d'accès hérités des types d'enregistrement principaux de chaque profil d'accès est alors utilisée. Oracle CRM On Demand tient compte de tous les niveaux d'accès pour lesquels l'appartenance au livre contribue au calcul d'accès final et détermine le niveau d'accès le plus permissif pouvant être attribué à l'utilisateur.

Droits d'accès à partir de la délégation d'utilisateurs

Pour déterminer les droits d'accès pouvant être accordés via la délégation d'utilisateurs, Oracle CRM On Demand tient compte des éléments suivants pour chaque délégation (correspondant à chaque utilisateur pour lequel l'utilisateur en cours est un délégué) :

- Si le délégué est le titulaire de l'enregistrement, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement principal à partir du profil de gestion des droits du délégué.
- Si le délégué est un membre d'équipe de l'enregistrement, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement principal à partir du profil de gestion des droits affecté au délégué de l'équipe.
- Si le subordonné du délégué est le titulaire de l'enregistrement, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement principal à partir du profil de gestion des droits du subordonné.
- Si le subordonné d'un délégué est un membre d'équipe de l'enregistrement, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement principal à partir du profil de gestion des droits affecté au subordonné dans l'équipe.

Oracle CRM On Demand tient alors compte de tous les niveaux d'accès auxquels la délégation d'utilisateurs contribue au calcul d'accès, et détermine le niveau d'accès le plus permissif pouvant être donné à l'utilisateur.

Droits d'accès à partir de l'appartenance à une équipe

Si l'utilisateur est un membre d'équipe de l'enregistrement (sans être le titulaire de l'enregistrement), Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement principal à partir du profil de gestion des droits affecté à l'appartenance à une équipe de l'utilisateur.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 1267)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 1290)

- [Définition des profils d'accès](#) (page 1302)

Définition des droits d'accès pour l'affichage des types d'enregistrements associés

Lorsqu'un utilisateur parvient à afficher la page Détails d'un enregistrement, Oracle CRM On Demand utilise la procédure suivante pour déterminer les enregistrements associés que l'utilisateur peut consulter :

- Oracle CRM On Demand vérifie que le rôle de l'utilisateur comporte les privilèges nécessaires pour afficher le type d'enregistrement. Si ce n'est pas le cas, les enregistrements de ce type ne sont pas affichés.
- Si le type d'enregistrement associé est basé sur un type d'enregistrement principal, Oracle CRM On Demand vérifie que la case Accès autorisé est cochée pour le type d'enregistrement associé. Si elle ne l'est pas, les enregistrements de ce type ne sont pas affichés.
- Si le titulaire de l'enregistrement parent est l'utilisateur en cours, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement associé à partir du profil de gestion des droits de l'utilisateur en cours.
- Si le titulaire de l'enregistrement parent est subordonné à l'utilisateur en cours à un niveau de la hiérarchie des rapports, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement associé à partir du profil de gestion des droits de l'utilisateur en cours.
- Si le titulaire de l'enregistrement parent est un utilisateur non associé :
 - Si l'option Lecture de tous les enregistrements autorisée est activée pour le type d'enregistrement associé dans le rôle de l'utilisateur en cours, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement associé à partir du profil de gestion des droits par défaut de l'utilisateur en cours.
 - Si l'option Lecture de tous les enregistrements autorisée est désactivée pour le type d'enregistrement associé dans le rôle de l'utilisateur en cours, le profil de gestion des droits par défaut de l'utilisateur en cours n'est pas utilisé.

Dans ce cas, l'utilisateur en cours accède à la page de détail de l'enregistrement parent si l'une ou plusieurs des conditions suivantes sont remplies :

- L'utilisateur en cours est membre de l'équipe de l'enregistrement parent.
- Un subordonné direct ou indirect de l'utilisateur en cours a accès à l'enregistrement parent.
- L'utilisateur en cours est membre d'un livre contenant l'enregistrement parent ou celui-ci se trouve dans un sous-livre d'un livre dont l'utilisateur en cours est membre.
- L'utilisateur a été délégué par un autre utilisateur qui a accès à l'enregistrement parent.

Par conséquent, Oracle CRM On Demand extrait les niveaux d'accès du type d'enregistrement associé à partir des profils de gestion de l'enregistrement parent par le biais de chacun des composants de contrôle d'accès applicables.

- Oracle CRM On Demand évalue ensuite tous les niveaux d'accès associés pour déterminer si le niveau d'accès Hériter - Principal est présent dans l'ensemble des niveaux d'accès et détermine les enregistrements à afficher, comme suit :
 - Si le niveau d'accès Hériter - Principal est introuvable :
 - Si le niveau d'accès le plus permissif est Aucun accès, les enregistrements associés ne sont pas affichés.

- Si le niveau d'accès le plus permissif n'est pas Aucun accès, tous les enregistrements associés sont affichés, y compris ceux que l'utilisateur en cours n'est pas autorisé à consulter.
- Si le niveau d'accès Hériter - Principal est trouvé et que la case Lecture de tous les enregistrements autorisée est cochée pour le type d'enregistrement associé dans le rôle de l'utilisateur en cours, tous les enregistrements associés sont affichés.
- Si le niveau d'accès Hériter - Principal est trouvé et que la case Lecture de tous les enregistrements autorisée n'est pas cochée pour le type d'enregistrement associé dans le rôle de l'utilisateur en cours, l'ensemble des enregistrements associés affichés comprend tous les enregistrements pour lesquels l'une des conditions suivantes est remplie :
 - L'utilisateur en cours détient l'enregistrement associé.
 - L'utilisateur en cours est membre de l'équipe de l'enregistrement associé.
 - Un subordonné direct ou indirect de l'utilisateur en cours a accès à l'enregistrement.
 - L'utilisateur en cours est membre d'un livre contenant l'enregistrement associé ou celui-ci se trouve dans un sous-livre d'un livre dont l'utilisateur en cours est membre.
 - L'utilisateur a été délégué par un autre utilisateur qui a accès à l'enregistrement associé.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 1267)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 1290)
- [Définition des profils d'accès](#) (page 1302)

Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements associés

Lorsqu'un utilisateur tente de mettre à jour, de supprimer ou d'explorer les détails d'un enregistrement associé, Oracle CRM On Demand utilise la procédure suivante pour déterminer les actions que l'utilisateur peut effectuer sur l'enregistrement :

- Si le titulaire de l'enregistrement parent est l'utilisateur en cours, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement associé à partir du profil de gestion des droits de l'utilisateur en cours.
- Si le titulaire de l'enregistrement parent est subordonné à l'utilisateur en cours à un niveau de la hiérarchie des rapports, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement associé à partir du profil de gestion des droits de l'utilisateur en cours.
- Si le titulaire de l'enregistrement parent est un utilisateur non associé :
 - Si l'option Lecture de tous les enregistrements autorisée est activée pour le type d'enregistrement associé dans le rôle de l'utilisateur en cours, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement associé à partir du profil de gestion des droits par défaut de l'utilisateur en cours.
 - Si l'option Lecture de tous les enregistrements autorisée est désactivée pour le type d'enregistrement associé dans le rôle de l'utilisateur en cours, le profil de gestion des droits par défaut de l'utilisateur en cours n'est pas utilisé.

Dans ce cas, l'utilisateur en cours accède à la page de détail de l'enregistrement parent si l'une ou plusieurs des conditions suivantes sont remplies :

- L'utilisateur en cours est membre de l'équipe de l'enregistrement parent.
- Un subordonné direct ou indirect de l'utilisateur en cours a accès à l'enregistrement parent.
- L'utilisateur en cours est membre d'un livre contenant l'enregistrement parent ou celui-ci se trouve dans un sous-livre d'un livre dont l'utilisateur en cours est membre.
- L'utilisateur a été délégué par un autre utilisateur qui a accès à l'enregistrement parent.

Lorsque l'accès à l'enregistrement associé est accordé via le contexte de l'enregistrement parent, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès approprié au type d'enregistrement associé à partir des profils de gestion des droits de chacun des composants de contrôle d'accès applicables.

- Pour l'enregistrement associé, Oracle CRM On Demand extrait également les niveaux d'accès à partir de la relation de l'utilisateur en cours avec l'enregistrement associé lorsque l'une des conditions suivantes est remplie :

- L'utilisateur en cours est membre de l'équipe de l'enregistrement associé. S'il est titulaire de l'enregistrement associé, il est également membre de l'équipe ; par conséquent, le profil de gestion des droits est utilisé.
- Un subordonné direct ou indirect de l'utilisateur en cours a accès à l'enregistrement associé.
- L'utilisateur en cours est membre d'un livre contenant l'enregistrement associé ou celui-ci se trouve dans un sous-livre d'un livre dont l'utilisateur en cours est membre.
- L'utilisateur a été délégué par un autre utilisateur qui a accès à l'enregistrement associé.

- Oracle CRM On Demand évalue ensuite tous les niveaux d'accès applicables pour déterminer si le niveau d'accès Héritier - Principal est présent dans l'ensemble des niveaux d'accès :

- Si le niveau d'accès Héritier - Principal (ou une de ses combinaisons) figure dans l'ensemble des niveaux d'accès applicables, le type d'enregistrement associé hérite à la fois des paramètres du rôle du type d'enregistrement principal et de ses paramètres d'accès. Le paramètre Héritier - Principal détermine les actions que l'utilisateur peut effectuer sur les enregistrements. Si Oracle CRM On Demand trouve deux ou plusieurs niveaux d'accès Héritier - Principal, la combinaison des niveaux d'accès est déterminée. Pour plus d'informations sur le niveau d'accès Héritier - Principal, reportez-vous à la rubrique [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrement associés](#) (voir "[A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés](#)" page 1281).
- Si le niveau d'accès Héritier - Principal (ou l'une de ses combinaisons) ne figure pas dans l'ensemble des niveaux d'accès applicables et si le type d'enregistrement associé correspond à un type d'enregistrement principal, Oracle CRM On Demand détermine l'intersection des niveaux d'accès pour le type d'enregistrement principal et le type d'enregistrement associé.

Par exemple, si le niveau d'accès du type d'enregistrement associé Opportunité a la valeur Lecture seule et que le niveau d'accès du type d'enregistrement principal Opportunité correspondant a la valeur Lecture/Modification, l'intersection des niveaux d'accès aura la valeur Lecture seule.

La combinaison de tous les niveaux d'accès résultants du type d'enregistrement associé détermine les actions que l'utilisateur est autorisé à exécuter sur les enregistrements de ce type.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 1267)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 1290)
- [Définition des profils d'accès](#) (page 1302)

Utilisation de la Page Liste des profils d'accès

Sur la page Liste des profils d'accès, vous pouvez effectuer les actions décrites dans le tableau suivant.

Pour	Effectuez cette procédure
Ajout d'un nouveau profil d'accès	<p>Dans la barre de titre de la page Liste des profils d'accès, cliquez sur Nouveau. L'Assistant de profils d'accès s'ouvre.</p> <p>Pour plus d'information sur l'utilisation de l'Assistant de profils d'accès, reportez-vous à la rubrique Définition des profils d'accès (page 1302).</p>
Ajout d'un nouveau profil d'accès en copiant un profil d'accès existant	<p>Dans le menu au niveau de l'enregistrement situé en regard du nom du profil d'accès, sélectionnez Copier. L'Assistant de profils d'accès s'ouvre.</p> <p>Pour plus d'information sur l'utilisation de l'Assistant de profils d'accès, reportez-vous à la rubrique Définition des profils d'accès (page 1302).</p>
Désactivation d'un profil d'accès	<p>Cochez la case Désactivé correspondant au profil d'accès.</p> <p>Un profil d'accès désactivé ne peut pas être utilisé dans les nouvelles associations avec des rôles, des équipes ou des livres. Il continue toutefois à fonctionner comme profil d'accès pour les associations antérieures à un rôle, à une équipe ou à un livre jusqu'à ce que vous attribuez à ces derniers un autre profil d'accès.</p>
Sélection d'une langue pour l'affichage de la liste des profils d'accès	<p>Dans la barre de titre de la page Liste des profils d'accès, dans le champ Langue de traduction, sélectionnez la langue d'affichage de la liste des profils d'accès. Vous pouvez afficher la liste dans l'une des langues prises en charge dans Oracle CRM On Demand pour votre société.</p> <p>REMARQUE : Si le nom d'un profil d'accès existant n'a pas été traduit, ce nom n'est pas traduit et apparaît entre crochets.</p>

Vous pouvez utiliser la recherche alphabétique pour filtrer la liste des profils d'accès. Pour plus d'informations sur la recherche alphabétique, reportez-vous à la rubrique [Filtrage de listes](#) (page 87).

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 1267)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 1290)
- [Définition des profils d'accès](#) (page 1302)

A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux

Vous accordez ou vous annulez des droits d'accès aux types d'enregistrements principaux en paramétrant les niveaux d'accès au cours de l'étape 2 de l'Assistant de profils d'accès. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'Assistant de profils d'accès, reportez-vous à la rubrique [Définition des profils d'accès](#) (page 1302).

Les niveaux d'accès sont les niveaux d'autorisation les plus faibles susceptibles d'être attribués à un type d'enregistrement. Pour chaque type d'enregistrement principal, vous spécifiez les droits d'accès de tout utilisateur qui hérite de ce profil d'accès via un ou plusieurs composants de contrôle d'accès (rôles, hiérarchie des rapports, équipes et livres). Par exemple, lorsqu'un utilisateur explore une opportunité provenant d'une liste d'opportunités, les droits d'accès permettant à l'utilisateur de voir les détails de l'opportunité et d'effectuer des opérations sont contrôlés par le niveau d'accès du type d'enregistrement principal Opportunité de l'étape 2 de l'Assistant de profils d'accès.

La description qui figure dans cette section des niveaux d'accès pour les types d'enregistrement principaux appartient à la fonctionnalité des niveaux d'accès puisqu'ils fonctionnent individuellement. Les enregistrements susceptibles d'être consultés par un utilisateur et les opérations que ce dernier est autorisé à effectuer sur les enregistrements sont contrôlés par une combinaison d'un ou plusieurs niveaux d'accès appliqués aux enregistrements via un ou plusieurs profils d'accès.

Les types d'enregistrement contrôlés via des privilèges spéciaux apparaissent dans tous les profils d'accès avec le niveau d'accès défini par défaut. Pour les types d'enregistrement principaux, le paramètre par défaut est Lecture seule. Vous devez changer le paramètre par défaut de façon à accorder aux utilisateurs le niveau d'accès dont ils ont besoin pour les différents types d'enregistrement.

Le niveau d'accès de chaque d'enregistrement principal peut être défini sur l'une des options suivantes :

- **Lecture seule.** Ce niveau d'accès empêche l'utilisateur d'effectuer des opérations telles que la modification ou la suppression d'un enregistrement principal.
- **Lecture/Modification.** Ce niveau d'accès permet à l'utilisateur d'afficher et de modifier les enregistrements principaux.
- **Lecture/Modification/Suppression.** Ce niveau d'accès permet à l'utilisateur d'afficher, de modifier et de supprimer les enregistrements principaux.

REMARQUE : L'autorisation de créer des enregistrements de type principal n'est pas contrôlée par les paramètres de l'étape 2 de l'Assistant de profils d'accès, mais par ceux de l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles. Pour plus d'informations sur les rôles, reportez-vous à la rubrique [Gestion des rôles](#) (page 1305).

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 1267)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 1290)
- [Définition des profils d'accès](#) (page 1302)

A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés

Vous accordez ou vous annulez des droits d'accès aux types d'enregistrements associés au cours de l'étape 2 de l'Assistant de profils d'accès. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'Assistant de profils d'accès, reportez-vous à la rubrique [Définition des profils d'accès](#) (page 1302).

Les types d'enregistrements liés qui sont contrôlés via des privilèges spéciaux apparaissent dans tous les profils d'accès avec le niveau d'accès défini sur Aucun accès par défaut. Vous devez changer le paramètre par défaut de façon à accorder aux utilisateurs le niveau d'accès dont ils ont besoin pour les différents types d'enregistrements.

Par exemple, le type d'enregistrement Objet personnalisé 04 est lié au type d'enregistrement de l'opportunité parent. Dans le profil Accès complet, le type d'enregistrement lié Objet personnalisé 04 a un niveau d'accès défini sur Aucun accès par défaut. Par conséquent, un utilisateur se trouvant dans une équipe d'opportunité avec le profil Accès complet ne peut pas voir les types d'enregistrements liés reposant sur le type d'enregistrement lié Objet personnalisé 04. Pour que l'utilisateur puisse voir les enregistrements Objet personnalisé 04 sur les enregistrements Opportunité, vous devez changer le niveau d'accès par défaut.

Cette rubrique décrit les points suivants :

- Relations entre enregistrements
- Options de niveau d'accès pour les types d'enregistrements liés

Relations entre enregistrements

La relation entre un type d'enregistrement parent et le type d'enregistrement lié (l'enregistrement enfant) détermine les options de niveau d'accès susceptibles d'être affectés au type d'enregistrement lié.

Les types de relations et les options de niveau d'accès disponibles sont les suivants :

- **Relation de un à plusieurs.** Dans le cadre de cette relation, les enregistrements enfant reposent sur un type d'enregistrement principal et un enregistrement parent peut avoir plusieurs enregistrements enfant. Par exemple, dans la page d'informations relatives au compte, Opportunités est un type d'enregistrement associé dont le type d'enregistrement principal correspondant se nomme Opportunité. Les niveaux d'accès suivants sont disponibles pour la relation de un à plusieurs :
 - Vue
 - Lecture seule
 - Aucun accès
 - Hériter - Principal

REMARQUE : Le niveau d'accès Hériter - Principal est disponible pour certaines relations de un à plusieurs uniquement.

- **Relation de un à un enfant.** Cette relation est similaire à la relation de un à plusieurs en ce sens qu'un enregistrement parent peut avoir plusieurs enregistrements enfant. Cependant, dans le cadre d'une relation de un à un enfant, les enregistrements enfant reposent sur un type d'enregistrement n'ayant pas de type d'enregistrement principal correspondant. Les Pièces jointes, les Remarques et les Equipes sont des exemples de types d'enregistrements associés n'ayant pas de type d'enregistrement principal correspondant.

REMARQUE : La relation entre les enregistrements enfant d'interlocuteur pour une opportunité fait exception à cette règle. Bien que le type d'enregistrement Interlocuteur ait un type d'enregistrement principal correspondant, la relation entre l'opportunité et les interlocuteurs est une relation de un à un enfant. Les utilisateurs peuvent ajouter des contacts existants à une opportunité ou supprimer des interlocuteurs d'une opportunité. Les utilisateurs ne peuvent pas créer de nouveaux interlocuteurs à partir d'une opportunité.

Les niveaux d'accès suivants sont disponibles pour la relation un à un enfant :

- Lecture/Création
 - Lecture/Création/Modification
 - Lecture/Modification
 - Lecture/Modification/Suppression
 - Lecture seule
 - Aucun accès
 - Complet
- **Relation de un à lecture seule.** Cette relation est similaire à la relation de un à un enfant. Cependant, comme le suggère son nom, les utilisateurs ne peuvent ni modifier ni créer les enregistrements enfant dans le cadre de cette relation. La piste d'audit est un exemple de type d'enregistrement associé n'ayant pas de type d'enregistrement principal correspondant. Oracle CRM On Demand crée le type d'enregistrement Piste d'audit. Les niveaux d'accès suivants sont disponibles pour la relation de un à lecture seule.
 - Lecture seule
 - Aucun accès
- **Relations de plusieurs à plusieurs.** Il s'agit d'une relation entre deux types d'enregistrements principaux pour lesquels les enregistrements de chaque type peuvent être le parent ou l'enfant de l'autre selon la façon dont vous voyez la relation. Par exemple, un compte peut avoir de nombreux interlocuteurs. Inversement, un interlocuteur peut avoir de nombreux comptes. Les niveaux d'accès suivants sont disponibles pour la relation de plusieurs à plusieurs :
 - Lecture/Création
 - Lecture seule
 - Vue
 - Aucun accès
 - Hériter - Principal
 - Ajouter/Hériter - Principal
 - Ajouter/Supprimer/Hériter - Principal

REMARQUE : Les niveaux d'accès Ajouter/Hériter - Principal et Ajouter/Supprimer/Hériter - Principal sont disponibles pour les relations sélectionnées de plusieurs à plusieurs uniquement.

Options de niveau d'accès pour les types d'enregistrements liés

L'ensemble complet des options de niveau d'accès pour les types d'enregistrements liés est le suivant :

- **Aucun accès.** Cette option est disponible pour tous les types d'enregistrements associés. Elle empêche l'utilisateur d'afficher les enregistrements d'une liste associée.
- **Lecture seule.** Ce niveau d'accès empêche l'utilisateur de modifier les enregistrements associés en ligne pour l'enregistrement parent.
- **Lecture/Création.** Ce niveau d'accès est disponible pour les types d'enregistrements associés qui sont des enregistrements de un à un enfant ou qui font partie des relations de plusieurs à plusieurs. Pour les enregistrements de un à un enfant, le niveau d'accès Lecture/Création permet à l'utilisateur de créer un nouvel enregistrement ou d'explorer des enregistrements existants afin d'en consulter les détails, mais il ne permet pas à l'utilisateur de modifier ni de supprimer des enregistrements. Pour les relations de plusieurs à plusieurs, le niveau d'accès Lecture/Création permet à l'utilisateur d'associer un enregistrement existant comme enfant à un enregistrement parent, mais il ne permet pas à l'utilisateur de supprimer une association existante.
- **Lecture/Création/Modification.** Ce niveau d'accès est disponible pour les types d'enregistrements associés qui sont des enregistrements de un à un enfant. Il permet à l'utilisateur de créer un nouvel enregistrement ou d'explorer les enregistrements existants afin d'en consulter les détails et de modifier l'enregistrement si nécessaire. Ce niveau d'accès ne permet pas à l'utilisateur de supprimer des enregistrements enfant.
- **Lecture/Modification.** Ce niveau d'accès est disponible pour toutes les relations à l'exception des enregistrements associés en lecture seule dans les relations de un à lecture seule. Ce niveau d'accès permet aux utilisateurs de consulter et de modifier les enregistrements associés.
- **Lecture/Modification/Suppression.** Ce niveau d'accès est disponible pour les types d'enregistrements associés qui sont des enregistrements enfant dans les relations de un à un enfant. Il permet à l'utilisateur d'explorer les enregistrements existants afin d'en consulter les détails, de modifier ou de supprimer l'enregistrement. Ce niveau d'accès ne permet pas à l'utilisateur de créer de nouveaux enregistrements enfant.
- **Complet.** Ce niveau d'accès est disponible pour les types d'enregistrements associés n'ayant pas de type d'enregistrement principal correspondant. Pour ces enregistrements, le niveau d'accès complet permet à l'utilisateur de créer, afficher, modifier et supprimer des enregistrements.
- **Affichage.** Ce niveau d'accès est disponible pour les types d'enregistrements associés dans les relations de un à n et de plusieurs à plusieurs uniquement. Lorsque le niveau d'accès Affichage est sélectionné, le type d'enregistrement associé hérite du paramètre de niveau d'accès de son propre type d'enregistrement principal (et non de celui du niveau d'accès du type d'enregistrement parent dans la relation). Par exemple, s'il s'agit du niveau d'accès du type d'enregistrement associé Opportunité pour un type d'enregistrement parent Compte, chaque enregistrement associé Opportunité hérite du niveau d'accès du type d'enregistrement principal Opportunité et non de son type d'enregistrement parent Compte.
- **Hériter - Principal.** Ce niveau d'accès est disponible uniquement pour certains types d'enregistrements associés de un à plusieurs et de plusieurs à plusieurs. Il est similaire au niveau d'accès Affichage en ce sens que le type d'enregistrement associé hérite du paramètre de niveau d'accès de son propre type d'enregistrement principal. Cependant, si le niveau d'accès Hériter - Principal est sélectionné et que le

profil d'accès est lié à un rôle, le type d'enregistrement associé hérite du paramètre de rôle de son type d'enregistrement principal, ainsi que des paramètres d'accès.

Par exemple, si le niveau d'accès du type d'enregistrement Opportunité associé pour le type d'enregistrement parent Compte d'un profil d'accès est défini sur Hériter - Principal, chaque enregistrement Opportunité lié hérite du niveau d'accès de l'enregistrement Opportunité principal et non de son enregistrement Compte parent. Ensuite, si le profil d'accès est lié à un rôle, l'enregistrement Opportunité lié hérite également du paramètre de l'option Lecture de tous les enregistrements autorisée pour le rôle. Ensemble, le paramètre de rôle et le niveau d'accès déterminent les enregistrements visibles pour l'utilisateur dans la liste des enregistrements Opportunité liés de la page Comptes - Détails. Oracle CRM On Demand utilise le profil d'accès par défaut ou le profil de gestion des droits, tout dépend si l'utilisateur actuel est le titulaire ou non de l'enregistrement du compte, pour déterminer quels enregistrements liés l'utilisateur peut voir, de la façon suivante :

- Si le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée n'a pas été sélectionné pour le type d'enregistrement Opportunité associé au rôle, l'utilisateur ne voit aucun enregistrement Opportunité lié s'il n'en a pas l'autorisation.
- Si le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée a été sélectionné pour le type d'enregistrement Opportunité associé au rôle, l'utilisateur voit tous les enregistrements Opportunité liés pour l'enregistrement Compte.

Pour les relations n à n, la sélection du niveau d'accès Hériter - Principal signifie que l'utilisateur ne peut pas ajouter ni supprimer de relation entre deux enregistrements existants. Cependant, le niveau d'accès Hériter - Principal est également disponible en combinaison avec le droit d'accès Ajouter, ou en combinaison avec les droits d'accès Ajouter et Supprimer.

REMARQUE : Si le niveau d'accès Hériter - Principal (ou une de ses combinaisons) est trouvé dans l'un des profils utilisés pour un type d'enregistrement associé, le paramètre Hériter - Principal a priorité. Par exemple, si les niveaux d'accès Hériter - Principal et Affichage sont trouvés tous les deux, le premier niveau remplace le second. Si tous les niveaux d'accès Hériter - Principal, Lecture seule et Affichage sont trouvés, c'est le droit Hériter - Principal qui remplace les autres niveaux.

- **Ajouter/Hériter - Principal.** Ce niveau d'accès est disponible pour les enregistrements associés qui partagent une relation de plusieurs à plusieurs avec le parent. L'élément Hériter - Principal du niveau d'accès Ajouter/Hériter - Principal fonctionne de la même façon que le niveau d'accès Hériter - Principal. Cependant, il permet également à l'utilisateur d'associer un enregistrement associé existant à l'enregistrement parent. Si un enregistrement associé est ajouté, il hérite du niveau d'accès de son enregistrement principal. Le niveau d'accès Ajouter/Hériter - Principal ne permet pas aux utilisateurs de supprimer un enregistrement associé existant.
- **Ajouter/Supprimer/Hériter - Principal.** Ce niveau d'accès est disponible pour les enregistrements associés qui partagent une relation de plusieurs à plusieurs avec le parent. L'élément Hériter - Principal du niveau d'accès Ajouter/Supprimer/Hériter - Principal fonctionne de la même façon que le niveau d'accès Hériter - Principal. Cependant, il permet également à l'utilisateur d'associer un enregistrement associé existant à l'enregistrement parent, ou de supprimer (dissocier) le lien entre les enregistrements. Lorsqu'un utilisateur supprime ou dissocie un enregistrement associé, ce dernier n'est pas supprimé et reste dans la base de données. Si un enregistrement associé est ajouté, il hérite du niveau d'accès de son enregistrement principal.

Le tableau ci-après présente les relations où le niveau d'accès Hériter - Principal est disponible. Dans ce tableau, les relations sont du type un à n.

REMARQUE : Si le niveau d'accès actuel est défini sur Vue pour les relations mentionnées dans le tableau suivant, il est recommandé de le modifier et de le définir sur Hériter - Principal.

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement associé
Compte	Plans commerciaux
Compte	Appels
Compte	Activités terminées
Compte	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Compte	Objectifs
Compte	Activités ouvertes
Compte	Opportunités
Compte	Comptes du plan
Accréditation	Demandes d'accréditation
Accréditation	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Activité	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Activité	Réponses aux messages
Application	Activités
Profil de courtier	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Plan commercial	Demandes d'accréditation
Plan commercial	Activités
Plan commercial	Plans commerciaux
Plan commercial	Demandes de certification
Plan commercial	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Plan commercial	Objectifs
Plan commercial	Comptes du plan
Plan commercial	Interlocuteurs du plan
Plan commercial	Opportunités du plan
Campagne	Activités terminées
Campagne	Objet personnalisé 04 et supérieurs

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement associé
Campagne	Activités ouvertes
Certification	Demandes de certification
Certification	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Déclaration	Activités
Interlocuteur	Demandes de certification
Interlocuteur	Inscriptions à des cours
Interlocuteur	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Interlocuteur	Inscriptions aux examens
Interlocuteur	Objectifs
Interlocuteur	Interlocuteurs du plan
Cours	Inscriptions à des cours
Cours	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Objet personnalisé 01	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Objet personnalisé 02	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Objet personnalisé 03	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Objets personnalisés 04 et supérieurs	Activités
Objets personnalisés 04 et supérieurs	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Objets personnalisés 04 et supérieurs	Opportunités
Enregistrement d'affaire	Activités
Enregistrement d'affaire	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Concessionnaire	Activités terminées
Concessionnaire	Objet personnalisé 04 et supérieurs

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement associé
Concessionnaire	Activités ouvertes
Concessionnaire	Opportunités
Examen	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Examen	Inscriptions aux examens
Compte financier	Activités
Compte financier	Opportunités
Plan financier	Activités
Plan financier	Opportunités
Budget	Activités
Budget	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Demande de budget	Activités terminées
Demande de budget	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Demande de budget	Activités ouvertes
Foyer	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Rapport d'audit du stock	Stock d'échantillons
Période de stock	Stock d'échantillons
Lead	Activités terminées
Lead	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Lead	Activités ouvertes
Demande BDM	Activités
Demande BDM	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Réunion professionnelle	Activités terminées
Réunion professionnelle	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Réunion professionnelle	Activités ouvertes

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement associé
Plan de diffusion	Réponses aux messages
Plan de diffusion	Eléments de plan de diffusion
Élément du plan de diffusion	Réponses aux messages
Élément du plan de diffusion	Relations entre les éléments du plan de diffusion
Objectif	Demandes d'accréditation
Objectif	Activités
Objectif	Demandes de certification
Objectif	Inscriptions à des cours
Objectif	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Objectif	Inscriptions aux examens
Objectif	Objectifs
Objectif	Opportunités
Opportunité	Activités terminées
Opportunité	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Opportunité	Activités ouvertes
Opportunité	Opportunités du plan
Opportunité	Sous-opportunités
Partenaire	Demandes d'accréditation
Partenaire	Plans commerciaux
Partenaire	Activités terminées
Partenaire	Inscriptions à des cours
Partenaire	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Partenaire	Inscriptions aux examens
Partenaire	Activités ouvertes
Période	Plans commerciaux
Période	Objectifs

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement associé
Police	Activités
Police	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Police	Opportunités
Portefeuille	Activités terminées
Portefeuille	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Portefeuille	Activités ouvertes
Programme	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Programme	Opportunités
Transaction d'échantillon	Éléments de transaction
Demande d'assistance	Activités terminées
Demande d'assistance	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Demande d'assistance	Activités ouvertes
Solution	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Solution	Relations entre les éléments du plan de diffusion
Solution	Éléments de plan de diffusion
Demande de tarification spéciale	Activités
Demande de tarification spéciale	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Véhicule	Objet personnalisé 04 et supérieurs

Le tableau ci-après présente les relations où le niveau d'accès Hériter - Principal et ses combinaisons (Hériter - Principal, Ajouter/Hériter - Principal et Ajouter/Supprimer/Hériter - Principal) sont disponibles. Dans ce tableau, les relations sont du type n à n.

REMARQUE : Si vous utilisez actuellement le niveau d'accès Lecture/Création pour n'importe laquelle des relations n à n qui sont indiquées dans le tableau suivant, il est recommandé de modifier le niveau d'accès Lecture/Création et de le définir sur l'une des combinaisons Hériter - Principal des types d'enregistrements associés.

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement associé
Campagne	Opportunités
Interlocuteur	Appels
Interlocuteur	Activités terminées
Interlocuteur	Activités ouvertes
Interlocuteur	Opportunités
Objet personnalisé 01	Activités terminées
Objet personnalisé 01	Activités ouvertes
Objet personnalisé 01	Opportunités
Objet personnalisé 02	Activités terminées
Objet personnalisé 02	Activités ouvertes
Objet personnalisé 02	Opportunités
Objet personnalisé 03	Activités terminées
Objet personnalisé 03	Activités ouvertes
Objet personnalisé 03	Opportunités

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 1267)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 1290)
- [Définition des profils d'accès](#) (page 1302)

Exemples de calculs du niveau d'accès

Cliquez sur les liens suivants pour afficher des exemples de calcul par Oracle CRM On Demand des droits d'accès des utilisateurs :

- [Exemple 1 : Utilisation du niveau d'accès Afficher](#) (page 1291)
- [Exemple 2 : Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal](#) (page 1296)
- [Exemple 3 : Sécurisation des données à l'aide de livres](#) (page 1299)

Les droits d'accès illustrés dans les exemples sont basés sur certaines configurations de rôles d'utilisateur, profils d'accès et autres composants de contrôle d'accès. Oracle CRM On Demand calcule les droits d'accès d'un utilisateur authentifié chaque fois que cet utilisateur interagit avec lui. Oracle CRM On Demand détermine les droits d'accès à partir du rôle de l'utilisateur et tous les profils d'accès qui sont applicable via les profils

d'accès du titulaire, les profils d'accès par défaut, la hiérarchie des rapports, l'adhésion aux livres personnalisés, la délégation d'utilisateur et l'adhésion d'équipe, appelés *composants de contrôle d'accès*.

REMARQUE : Les utilisateurs peuvent être des employés de votre société ou des employés d'une organisation partenaire. Il peut s'agir également de systèmes externes qui accèdent à Oracle CRM On Demand.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 1267)
- [Définition des profils d'accès](#) (page 1302)

Exemple 1 : Utilisation du niveau d'accès Afficher

L'exemple de cette rubrique explique comment Oracle CRM On Demand calcule les droits d'accès des utilisateurs.

Dans cet exemple, Amanda Dupont possède le rôle Commercial. Elle peut créer des comptes et consulter tous les enregistrements Compte. Elle peut également créer des opportunités, mais ne peut consulter que celles dont elle est titulaire ou qu'elle est autorisée à afficher.

Le tableau ci-après indique les paramètres des types d'enregistrement dans le rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Accès octroyé	Droit de création	Droit de lire tous les enregistrements
Compte	Oui	Oui	Oui
Opportunité	Oui	Oui	Non

Le rôle Commercial donne à Amanda un contrôle complet sur les comptes et les opportunités qu'elle crée et des droits d'accès limités sur les enregistrements qu'elle ne possède pas. Le rôle Commercial requiert deux profils d'accès : un profil de gestion des droits et un profil d'accès par défaut.

Le tableau ci-après indique les paramètres du profil de gestion des droits du rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Niveau d'accès	Type d'enregistrement associé	Niveau d'accès
Compte	Lecture/Modification/Suppression	Opportunités	Vue
Opportunité	Lecture/Modification/Suppression	Non applicable	Non applicable

Le tableau ci-après indique les paramètres du profil d'accès par défaut du rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Niveau d'accès	Type d'enregistrement associé	Niveau d'accès
---------------------------------	----------------	-------------------------------	----------------

Type d'enregistrement principal	Niveau d'accès	Type d'enregistrement associé	Niveau d'accès
Compte	Lecture seule	Opportunités	Vue
Opportunité	Lecture seule	Non applicable	Non applicable

Cet exemple de calcul des droits d'accès suppose que la case Activer héritage équipe parent n'est pas cochée dans le profil de la société. Pour plus d'informations sur cette case à cocher, reportez-vous à la rubrique [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe](#) (page 1271).

David Dupin dispose aussi d'un rôle Commercial dans la même société. Il détient les mêmes droits d'accès qu'Amanda.

Amanda est titulaire de l'opportunité X, qui est liée au compte 1. David crée une opportunité, l'opportunité Y, et la relie également au compte 1. Amanda ne figure pas dans l'équipe de l'opportunité.

Lorsqu'Amanda consulte la liste des comptes dans sa société, elle les voit tous car son rôle lui donne accès à tous les comptes, y compris à ceux qui ne lui appartiennent pas. Le tableau suivant indique les enregistrements qu'Amanda voit lorsqu'elle clique sur le nom de compte Compte 1 pour explorer l'enregistrement. Dans le cadre de cet exemple, seuls les champs et colonnes pertinents sont affichés.

Détails du compte : Compte 1		
Détails du compte		
Nom du compte :	Compte 1	
Titulaire :	Jean Demaison	
Opportunités		
Nom de l'opportunité		Titulaire
Opportunité X		Amanda Dupont
Opportunité Y		David Dupin
Equipe du compte		
Nom de famille	Prénom	Accès au compte
Demaison	Jean	Titulaire

Visibilité sur l'enregistrement lié dans Exemple 1

Pour déterminer quels enregistrements Opportunité associés Amanda peut consulter dans le compte de cet exemple, Oracle CRM On Demand examine les droits d'accès d'Amanda, comme suit :

- 1** Oracle CRM On Demand examine tous les niveaux d'accès applicables au type d'enregistrement associé à l'opportunité sur cet enregistrement Compte parent, comme suit :

REMARQUE : Si plusieurs niveaux d'accès sont découverts à partir des divers composants de contrôle d'accès, ils sont tous pris en compte lors du calcul des droits d'accès.

- Détermine si Amanda détient le compte parent.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui permet de lire tous les enregistrements Compte.

Dans cet exemple, la réponse est Oui. Le rôle d'Amanda lui permettant de lire tous les enregistrements Compte, elle peut consulter le compte. Comme Amanda n'est pas le titulaire du compte parent, son profil d'accès par défaut est utilisé. Le niveau d'accès du type d'enregistrement lié à l'opportunité dans le profil d'accès par défaut d'Amanda est Afficher.

- Détermine si l'enregistrement parent figure dans un livre dont Amanda est membre.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si Amanda est membre de l'équipe du compte.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si des subordonnés d'Amanda (directs ou indirects) sont membres de l'équipe du compte.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

Si la réponse à cette question est Oui (c'est-à-dire, si un ou plusieurs des subordonnés d'Amanda sont membres de l'équipe du compte), Oracle CRM On Demand extrait du profil d'accès approprié le niveau d'accès du type d'enregistrement lié à l'opportunité pour chacun de ces subordonnés. Le profil d'accès affecté dans le champ Accès au compte des subordonnés appartenant à l'équipe du compte est utilisé dans ce cas (à la place du profil d'accès affecté dans le champ Opportunités - Accès).

- Détermine si Amanda a accès par délégation à l'enregistrement Compte.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- 2** Oracle CRM On Demand procède alors comme suit :

- Détermine si le rôle d'Amanda lui donne un accès de base aux enregistrements Opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Oui, car l'option Accès autorisé est sélectionnée pour le type d'enregistrement Opportunité associé au rôle de l'utilisateur.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui accorde le privilège pour le type d'enregistrement Opportunité.

Les opportunités n'étant pas contrôlées par le biais de privilèges, dans cet exemple, les privilèges n'influent pas sur le calcul des droits d'accès d'Amanda.

- Détermine si le niveau d'accès sur les profils d'accès du calcul est Hériter - Principal ou l'une de ses combinaisons.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- 3** Oracle CRM On Demand examine alors tous les niveaux d'accès trouvés et détermine le niveau le plus permissif. Dans ce cas, ce niveau est Afficher. Le niveau d'accès Hériter - Principal n'étant pas présent,

tous les enregistrements Opportunité enfants, y compris ceux que l'utilisateur n'est pas autorisé à consulter, sont affichés.

Actions sur les enregistrements associés dans Exemple 1

Lorsqu'un utilisateur tente d'effectuer une action sur un enregistrement associé, Oracle CRM On Demand doit déterminer si l'utilisateur détient les droits d'accès appropriés pour cette action. Dans cet exemple, Amanda peut tenter de lire les détails de l'enregistrement, de modifier ce dernier ou de le supprimer. Deux cas sont envisagés :

- Dans le cas 1, Amanda tente d'effectuer une action sur l'opportunité X.
- Dans le cas 2, Amanda tente d'effectuer une action sur l'opportunité Y.

Cas 1 : Amanda tente d'effectuer une action sur l'opportunité X, qui lui appartient.

Oracle CRM On Demand examine les droits d'accès d'Amanda, comme suit :

- 1 Oracle CRM On Demand examine tous les niveaux d'accès applicables au type d'enregistrement associé à l'opportunité sur cet enregistrement Compte parent, comme suit :

REMARQUE : Si plusieurs niveaux d'accès sont découverts à partir des divers composants de contrôle d'accès, ils sont tous pris en compte lors du calcul des droits d'accès.

- Détermine si Amanda détient le compte parent.
Dans cet exemple, la réponse est Non.
- Détermine si le rôle d'Amanda lui permet de lire tous les enregistrements Opportunité.
Dans cet exemple, la réponse est Non. Bien qu'Amanda puisse consulter l'enregistrement du compte parent parce que son profil d'accès par défaut est utilisé, ce dernier n'est pas utilisé pour l'enregistrement Opportunité.
- Détermine si l'enregistrement Opportunité figure dans un livre dont Amanda est membre.
Dans cet exemple, la réponse est Non.
- Détermine si Amanda est membre de l'équipe de l'opportunité.
Dans cet exemple, la réponse est Oui. Amanda étant titulaire de l'opportunité, elle figure dans l'équipe de l'opportunité. Le niveau d'accès du type d'enregistrement de l'opportunité principale dans le profil d'accès par défaut d'Amanda (le profil d'accès par défaut Commercial) est Lire/Modifier/Supprimer.
- Détermine si des subordonnés d'Amanda (directs ou indirects) sont membres de l'équipe de l'opportunité.
Dans cet exemple, la réponse est Non.
- Détermine si Amanda a accès par délégation à l'enregistrement Compte.
Dans cet exemple, la réponse est Non.

- 2 Oracle CRM On Demand procède alors comme suit :

- Détermine si le rôle d'Amanda lui donne un accès de base aux enregistrements Opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Oui, car l'option Accès autorisé est sélectionnée pour le type d'enregistrement Opportunité associé au rôle d'Amanda.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui accorde le privilège pour le type d'enregistrement Opportunité.

Le type d'enregistrement Opportunité n'étant pas contrôlé par le biais de privilèges, dans cet exemple, les privilèges n'influent pas sur le calcul des droits d'accès d'Amanda.

- Détermine si le niveau d'accès sur les profils d'accès du calcul est Hériter - Principal ou l'une de ses combinaisons.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- 3 Oracle CRM On Demand examine alors tous les niveaux d'accès trouvés et détermine le niveau le plus permissif. Dans ce cas, il s'agit de Lire/Modifier/Supprimer.

Cas 2 : Amanda tente d'effectuer une action sur l'opportunité Y, qui appartient à David Dupin.

Oracle CRM On Demand examine les droits d'accès d'Amanda, comme suit :

- 1 Oracle CRM On Demand examine tous les niveaux d'accès applicables au type d'enregistrement associé à l'opportunité sur cet enregistrement Compte parent, comme suit :

REMARQUE : Si plusieurs niveaux d'accès sont découverts à partir des divers composants de contrôle d'accès, ils sont tous pris en compte lors du calcul des droits d'accès.

- Détermine si Amanda détient le compte parent.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui permet de lire tous les enregistrements Opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Non. Bien qu'Amanda puisse consulter l'enregistrement du compte parent parce que son profil d'accès par défaut est utilisé, ce dernier n'est pas utilisé pour l'enregistrement Opportunité.

- Détermine si l'enregistrement Opportunité figure dans un livre dont Amanda est membre.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si Amanda est membre de l'équipe de l'opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si des subordonnés d'Amanda (directs ou indirects) sont membres de l'équipe de l'opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si Amanda a accès par délégation à l'enregistrement Compte.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- 2 Oracle CRM On Demand procède alors comme suit :

- Détermine si le rôle d'Amanda lui donne un accès de base aux enregistrements Opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Oui, car l'option Accès autorisé est sélectionnée pour le type d'enregistrement Opportunité associé au rôle d'Amanda.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui accorde le privilège pour le type d'enregistrement Opportunité.

Le type d'enregistrement Opportunité n'étant pas contrôlé par le biais de privilèges, dans cet exemple, les privilèges n'influent pas sur le calcul des droits d'accès d'Amanda.

- Détermine si le niveau d'accès sur les profils d'accès du calcul est Hériter - Principal ou l'une de ses combinaisons.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- 3 Oracle CRM On Demand examine alors tous les niveaux d'accès trouvés et détermine le niveau le plus permissif. Dans ce cas, le niveau d'accès final est Aucun accès.

Rubriques connexes

Reportez-vous également aux autres exemples des rubriques suivantes :

- [Exemple 2 : Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal](#) (page 1296)
- [Exemple 3 : Sécurisation des données à l'aide de livres](#) (page 1299)

Exemple 2 : Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal

L'exemple de cette rubrique explique comment Oracle CRM On Demand calcule les droits d'accès des utilisateurs.

Dans cet exemple, Amanda Dupont est commerciale dans sa société. Elle peut créer des comptes et consulter tous les enregistrements Compte. Elle peut également créer des opportunités, mais ne peut consulter que celles dont elle est titulaire ou qu'elle est autorisée à afficher.

Le tableau ci-après indique les paramètres des types d'enregistrement dans le rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Accès octroyé	Droit de création	Droit de lire tous les enregistrements
Compte	Oui	Oui	Oui
Opportunité	Oui	Oui	Non

Le rôle Commercial donne à Amanda un contrôle complet sur les comptes et les opportunités qu'elle crée et des droits d'accès limités sur les enregistrements qu'elle ne possède pas. Le rôle Commercial requiert deux profils d'accès : un profil de gestion des droits et un profil d'accès par défaut.

Le tableau ci-après indique les paramètres du profil de gestion des droits du rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Niveau d'accès	Type d'enregistrement associé	Niveau d'accès
Compte	Lecture/Modification/Suppression	Opportunités	Héritier - Principal
Opportunité	Lecture/Modification/Suppression	Non applicable	Non applicable

Le tableau ci-après indique les paramètres du profil d'accès par défaut du rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Niveau d'accès	Type d'enregistrement associé	Niveau d'accès
Compte	Lecture seule	Opportunités	Héritier - Principal
Opportunité	Lecture seule	Non applicable	Non applicable

Cet exemple de calcul des droits d'accès suppose que la case Activer héritage équipe parent n'est pas cochée dans le profil de la société. Pour plus d'informations sur cette case à cocher, reportez-vous à la rubrique [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe](#) (page 1271).

David Dupin est aussi commercial dans la même société. Il détient les mêmes droits d'accès qu'Amanda.

Amanda est titulaire de l'opportunité X, qui est liée au compte 1. David crée une opportunité, l'opportunité Y, et la relie également au compte 1. Amanda ne figure pas dans l'équipe de l'opportunité.

Lorsqu'Amanda consulte la liste des comptes dans sa société, elle les voit tous car son rôle lui donne accès à tous les comptes, y compris à ceux qui ne lui appartiennent pas. Le tableau suivant indique les enregistrements qu'Amanda voit lorsqu'elle clique sur le nom de compte Compte 1 pour explorer l'enregistrement. Dans le cadre de cet exemple, seuls les champs et colonnes pertinents sont affichés.

Détails du compte : Compte 1		
Détails du compte		
Nom du compte :	Compte 1	
Titulaire :	Jean Demaison	
Opportunités		
Nom de l'opportunité		Titulaire
Opportunité X		Amanda Dupont
Equipe du compte		
Nom de famille	Prénom	Accès au compte
Demaison	Jean	Titulaire
Dupin	David	Membre

Visibilité sur l'enregistrement lié dans Exemple 2

Pour déterminer quels enregistrements Opportunité associés Amanda peut consulter dans le compte de cet exemple, Oracle CRM On Demand examine les droits d'accès d'Amanda, comme suit :

- 1 Oracle CRM On Demand examine tous les niveaux d'accès applicables au type d'enregistrement associé à l'opportunité sur cet enregistrement Compte parent, comme suit :

- Détermine si Amanda détient le compte parent.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui permet de lire tous les enregistrements Compte.

Dans cet exemple, la réponse est Oui. Le rôle d'Amanda lui permettant de lire tous les enregistrements Compte, elle peut consulter le compte. Comme Amanda n'est pas le titulaire du compte parent, son profil d'accès par défaut est utilisé. Le niveau d'accès du type d'enregistrement lié à l'opportunité dans le profil d'accès par défaut d'Amanda est Hériter - Principal.

- Détermine si l'enregistrement parent figure dans un livre dont Amanda est membre.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si Amanda est membre de l'équipe du compte.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si des subordonnés d'Amanda (directs ou indirects) sont membres de l'équipe du compte.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

Si la réponse à la question est Oui (c'est-à-dire, si un ou plusieurs des subordonnés d'Amanda sont membres de l'équipe du compte), Oracle CRM On Demand extrait du profil d'accès approprié le niveau d'accès du type d'enregistrement lié à l'opportunité pour chacun de ces subordonnés. Le profil d'accès affecté dans le champ Accès au compte des subordonnés appartenant à l'équipe du compte est utilisé dans ce cas (à la place du profil d'accès affecté dans le champ Opportunités - Accès).

- Détermine si Amanda a accès par délégation à l'enregistrement Compte.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

2 Oracle CRM On Demand procède alors comme suit :

- Détermine si le rôle d'Amanda lui donne un accès de base aux enregistrements Opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Oui, car l'option Accès autorisé est sélectionnée pour le type d'enregistrement Opportunité associé au rôle d'Amanda.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui accorde le privilège pour le type d'enregistrement Opportunité.

Les opportunités n'étant pas contrôlées par le biais de privilèges, dans cet exemple, les privilèges n'influent pas sur le calcul des droits d'accès d'Amanda.

- Détermine si le niveau d'accès sur les profils d'accès du calcul est Hériter - Principal ou l'une de ses combinaisons.

Dans cet exemple, la réponse est Oui, et par conséquent Oracle CRM On Demand affiche les enregistrements Opportunité suivants sur le compte :

- Tous les enregistrements Opportunité liés dont Amanda est titulaire.
- Tous les enregistrements Opportunité liés qu'Amanda est autorisée à consulter par le biais de tous les autres composants de contrôle d'accès.

Comme le rôle d'Amanda ne lui permet pas d'accéder aux opportunités qu'elle ne possède pas, elle ne peut pas consulter l'opportunité créée par David Dupin.

Actions sur les enregistrements associés dans Exemple 2

Lorsqu'Amanda tente d'effectuer une opération sur l'opportunité X dans cet exemple, le calcul est le même et le résultat des droits d'accès est identique à celui du premier cas dans [Exemple 1 : Utilisation du niveau d'accès Affichage](#) (voir "[Exemple 1 : Utilisation du niveau d'accès Afficher](#)" page 1291). Le niveau d'accès final est Lecture/Modification/Suppression.

Rubriques connexes

Reportez-vous également aux autres exemples des rubriques suivantes :

- [Exemple 1 : Utilisation du niveau d'accès Afficher](#) (page 1291)
- [Exemple 3 : Sécurisation des données à l'aide de livres](#) (page 1299)

Exemple 3 : Sécurisation des données à l'aide de livres

L'exemple de cette rubrique explique comment Oracle CRM On Demand calcule les droits d'accès des utilisateurs.

Une société utilise des livres personnalisés pour classer ses données par territoire. Dans cet exemple, deux livres sont utilisés : Sud-ouest et Est.

Le livre Sud-ouest comprend trois membres :

- Amanda Dupont
- David Dupin
- Charles Portier

Tous les utilisateurs du livre Sud-ouest disposent du profil d'accès Lecture seule dans leur rôle de livre.

Le livre Est comprend trois membres :

- Didier Roger
- Bruno Legris
- Jean Demaison

Tous les utilisateurs du livre Est disposent du profil d'accès Lecture seule dans leur enregistrement d'adhésion au livre.

Lorsque l'un des utilisateurs crée un enregistrement Compte Opportunité, un processus (de workflow) automatisé affecte le livre approprié à l'enregistrement. Le livre est affecté en fonction de l'attribut de territoire de l'enregistrement.

Tous les utilisateurs disposent du rôle Commercial. Ils peuvent créer des comptes et des opportunités. Ils peuvent également afficher tous les enregistrements Opportunité et de compte de leur territoire, mais pas ceux des autres territoires.

Le tableau ci-après indique les paramètres des types d'enregistrement dans le rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Accès octroyé	Droit de création	Droit de lire tous les enregistrements
---------------------------------	---------------	-------------------	--

Type d'enregistrement principal	Accès octroyé	Droit de création	Droit de lire tous les enregistrements
Compte	Oui	Oui	Non
Opportunité	Oui	Oui	Non

Tous les utilisateurs disposent d'un contrôle complet sur les comptes et les opportunités qu'ils créent, mais leurs droits d'accès sont limités les enregistrements qu'ils ne possèdent pas. Le rôle Commercial requiert deux profils d'accès : un profil de gestion des droits et un profil d'accès par défaut.

Le tableau ci-après indique les paramètres du profil de gestion des droits du rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Niveau d'accès	Type d'enregistrement associé	Niveau d'accès
Compte	Lecture/Modification/Su ppression	Opportunités	Héritier - Principal
		Livres	Lecture seule
Opportunité	Lecture/Modification/Su ppression	Livres	Lecture seule

Le tableau ci-après indique les paramètres du profil d'accès par défaut du rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Niveau d'accès	Type d'enregistrement associé	Niveau d'accès
Compte	Lecture seule	Opportunités	Héritier - Principal
		Livres	Lecture seule
Opportunité	Lecture seule	Livres	Lecture seule

REMARQUE : Pour tous les types d'enregistrement principaux qui prennent en charge les livres, la relation avec le type d'enregistrement associé Livres est une relation un à un enfant.

Cet exemple suppose que la case à cocher Activer héritage équipe parent est désactivée dans le profil de la société. Pour plus d'informations sur cette case à cocher, reportez-vous à la rubrique [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe](#) (page 1271).

Lorsque Amanda Dupont affiche la liste des comptes de sa société, elle peut consulter les comptes du livre Sud-ouest et ceux qu'elle possède, mais ne peut pas consulter les autres.

Le tableau ci-après répertorie les enregistrements qu'Amanda affiche lorsqu'elle clique sur le nom Compte 1 pour explorer les détails de l'enregistrement. Il n'indique que les champs et les colonnes nécessaires à cet exemple.

Détails du compte : Compte 1
Détails du compte

Détails du compte : Compte 1		
Nom du compte :	Compte 1	
Titulaire :	Jean Demaison	
Opportunités		
Nom de l'opportunité		Titulaire
Opportunité X		Amanda Dupont
Opportunité Y		David Dupin
Equipe du compte		
Nom de famille	Prénom	Accès au compte
Demaison	Jean	Titulaire

Amanda peut consulter deux opportunités, car celles-ci se trouvent dans le livre Sud-ouest dont elle est membre. Tous les autres membres du livre Sud-ouest peuvent également consulter ces opportunités.

Jean Demaison est membre du livre Est. Lorsqu'il se connecte à Oracle CRM On Demand, il peut consulter également l'enregistrement Compte 1 car il en est propriétaire. En revanche, il ne peut pas consulter les opportunités associées au compte 1 car il n'en est pas titulaire. Le niveau d'accès Héritier - Principal du type d'enregistrement associé Opportunités des comptes assure cette sécurité.

Didier Roger et Bruno Legris, membres du livre Est, ne peuvent pas consulter les enregistrements Compte 1, Opportunité X ou Opportunité Y. Ils ne peuvent pas afficher le compte car il ne figure pas dans le livre Est et leur rôle ne leur permet pas de consulter les enregistrements Compte qu'ils ne possèdent pas. De même, ils ne peuvent pas afficher les opportunités X et Y car elles ne figurent pas dans le livre Est et leur rôle ne leur permet pas de consulter les opportunités qu'ils ne possèdent pas.

Amanda ne peut pas modifier l'opportunité Y appartenant à David Dupin pour les raisons suivantes :

- Comme Amanda n'est pas propriétaire du compte, son profil de gestion des droits n'est pas utilisé.
- Comme Amanda dispose d'un rôle qui ne lui permet pas d'accéder aux enregistrements Opportunité qu'elle ne possède pas, son profil de gestion des droits n'est pas utilisé.
- Le seul profil d'accès actif à ce stade est le profil d'accès Lecture seule accordé à Amanda par le biais de son adhésion au livre Sud-ouest.

Par conséquent, le niveau d'accès d'Amanda à l'opportunité Y est en lecture seule.

Rubriques connexes

Reportez-vous également aux autres exemples des rubriques suivantes :

- [Exemple 1 : Utilisation du niveau d'accès Afficher](#) (page 1291)
- [Exemple 2 : Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal](#) (page 1296)

Définition des profils d'accès

Vous pouvez modifier les profils d'accès par défaut ou ajouter des profils d'accès en procédant comme suit :

- En créant des profils
- copiant des profils existants et en modifiant leurs niveaux d'accès.

Avant de commencer. Pour vous permettre d'afficher, de créer ou de modifier des profils d'accès dans votre société, votre rôle doit vous donner le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.

Pour configurer un profil d'accès

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la section Gestion de profils d'accès, cliquez sur le lien Profils d'accès.
- 4 Dans la liste des profils d'accès, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour créer un profil, cliquez sur Nouveau dans la barre de titre.
 - Pour modifier un profil existant, cliquez sur Modifier en regard du profil à modifier.
 - Pour créer un profil à partir d'un profil existant, cliquez sur Copier en regard du profil à copier.

L'assistant de profils d'accès vous guide tout au long du processus.

- 5 A l'étape 1, Nom du profil d'accès, indiquez un nom et une description, puis définissez les champs restants si nécessaire. Ces autres champs sont décrits dans le tableau suivant.

Champ	Description
A traduire	<p>La case à cocher A traduire n'est disponible que dans les deux cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ lors de la modification du nom d'un profil d'accès existant ; ■ lorsque le nom du profil d'accès existant a déjà été traduit dans une ou plusieurs langues supplémentaires. <p>Dans ces cas, vous pouvez utiliser la case A traduire pour indiquer si le nom de profil d'accès traduit doit être remplacé par le nouveau nom ou doit rester tel quel. Selon l'état de la case à cocher A traduire, le nom du profil d'accès est affiché comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si vous cochez la case A traduire, le nouveau nom est affiché dans la langue dans laquelle il a été entré, quelle que soit la langue utilisée pour consulter la liste des profils d'accès. Lorsque cette liste est affichée dans la langue dans laquelle le nouveau nom a été entré, ce nom apparaît dans la police par défaut. En revanche, lorsque la liste est affichée dans une autre langue, le nom apparaît en caractères bleus et entre crochets.

Champ	Description
	<p>■ Si vous ne cochez pas la case A traduire, le nouveau nom apparaît lorsque la liste des profils d'accès est affichée dans la langue dans laquelle il a été entré. En revanche, lorsque la liste est affichée dans une autre langue, c'est toujours le nom du profil d'origine qui apparaît.</p> <p>La case à cocher A traduire n'a aucun effet lors de l'ajout d'un nouveau profil d'accès. En effet, dans ce cas, le nouveau nom apparaît automatiquement dans toutes les langues dans la liste des profils d'accès. Lorsque cette liste est affichée dans la langue dans laquelle le nouveau nom a été entré, ce nom apparaît dans la police par défaut. Lorsque la liste est affichée dans une autre langue, le nom du nouveau profil apparaît en caractères bleus et entre crochets.</p>
Droit accessible aux membres de l'équipe	Cochez cette case pour rendre le profil d'accès accessibles aux membres de l'équipe.
Droit accessible aux utilisateurs du livre	Cochez cette case pour permettre l'affectation du profil d'accès aux utilisateurs du livre. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Création de profils d'accès pour les livres (page 1336).
Désactivé	Si vous cochez cette case, le profil d'accès est désactivé. Or, un profil désactivé ne peut pas être utilisé dans de nouvelles associations à des rôles, des équipes ou des livres. Il continue toutefois à fonctionner comme profil d'accès pour les associations antérieures à un rôle, à une équipe ou à un livre jusqu'à ce que vous attribuez à ces derniers un autre profil d'accès.

REMARQUE : Par défaut, les cases Droit accessible aux membres de l'équipe et Droit accessible aux utilisateurs du livre sont cochées dans les profils d'accès prédéfinis Modification, Accès complet et Lecture seule. Par conséquent, lorsqu'un utilisateur ajoute un autre utilisateur à une équipe ou à un livre, la liste de sélection des profils d'accès qui apparaît dans la boîte de dialogue Ajouter des utilisateurs ou Modifier les utilisateurs comprend ces profils d'accès prédéfinis. Pour empêcher les utilisateurs d'affecter ces trois profils d'accès à un utilisateur dans un livre ou à un livre utilisateur dans une équipe, désélectionnez la case à cocher appropriée pour ce profil d'accès.

- 1 A l'étape 2, Spécifier les niveaux d'accès, procédez comme suit :
 - a Sélectionnez le niveau d'accès des types d'enregistrement principaux. Vous avez le choix entre :
 - Lecture seule
 - Lecture/Modification
 - Lecture/Modification/Suppression

Pour plus d'informations sur les niveaux d'accès des types d'enregistrement principaux, reportez-vous à la rubrique [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux](#) (page 1280).

- b** Cliquez sur le lien Informations connexes pour spécifier les niveaux d'accès des types d'enregistrement associés à un type d'informations principal.

La plupart des types d'enregistrement comportent un lien Informations connexions. Ces informations apparaissent sous la forme d'enregistrements liés dans les pages de détail d'un enregistrement.

- c** Sélectionnez le niveau d'accès pour le type d'information connexe.

La liste de sélection des options de niveau d'accès qui apparaît dans le champ de niveau d'accès de chaque type d'enregistrement associé dépend de la relation entre le type d'enregistrement associé et son type d'enregistrement parent. Selon le niveau d'accès défini dans ce champ et dans l'Assistant de gestion des rôles, vous pouvez accorder ou retirer à un utilisateur des droits de création, de mise à jour ou d'affichage d'enregistrements de ce type.

Pour plus d'informations sur les niveaux d'accès des types d'enregistrement associés, reportez-vous à la rubrique [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés](#) (page 1281).

REMARQUE : Pour vous permettre de créer une opportunité, le type d'enregistrement associé Chiffre d'affaires dans le type d'enregistrement Opportunité doit avoir le niveau d'accès Accès complet.

Pour plus d'informations sur les paramètres de profil d'accès requis pour la conversion des leads, reportez-vous à la rubrique [Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads](#) (page 190). Pour plus d'informations sur les paramètres de profil d'accès requis pour la conversion d'enregistrements d'affaires, reportez-vous à la rubrique [Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion d'enregistrements d'affaires](#) (voir "[Paramètres des rôles et profils d'accès pour la conversion des enregistrements d'affaires](#)" page 394).

- d** Lorsque vous avez fini de définir les niveaux d'accès des types d'enregistrement associés à un type principal, cliquez sur Précédent pour retourner à la page principale de l'étape 2 de l'Assistant.
- 2** Lorsque vous avez fini de définir les niveaux d'accès des types d'enregistrement principaux et associés, cliquez sur Terminer pour enregistrer les paramètres.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 1267)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 1269)
- [A propos de profils d'accès dans les équipes, les groupes et les livres](#) (page 1270)
- [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe](#) (page 1271)
- [Définition des droits d'accès pour l'affichage des enregistrements principaux](#) (page 1273)
- [Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements principaux](#) (page 1273)
- [Définition des droits d'accès pour l'affichage des types d'enregistrements associés](#) (page 1276)
- [Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements associés](#) (page 1277)
- [Utilisation de la Page Liste des profils d'accès](#) (page 1279)

- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 1290)

Gestion des rôles

Dans Oracle CRM On Demand, vous gérez des rôles sur la page Rôle - Liste et dans l'Assistant de gestion des rôles. Vous accédez à cette page et à cet Assistant à partir du lien global Admin disponible sur chaque page d'Oracle CRM On Demand.

Dans Oracle CRM On Demand, un *rôle* est similaire à une fonction professionnelle occupée par un utilisateur au sein d'une entreprise, par exemple une fonction de cadre des ventes ou de responsable des services. Dans le cadre de votre organisation, votre fonction professionnelle vous donne certains privilèges et autorisations qui lui sont propres. De la même manière, dans le cadre d'Oracle CRM On Demand, les rôles différencient une fonction professionnelle d'une autre, en définissant les fonctionnalités d'Oracle CRM On Demand qu'un utilisateur a le droit d'utiliser, l'ensemble d'autorisations accordées à l'utilisateur pour travailler avec les informations protégées et les paramètres d'interface utilisateur qui affichent les informations.

REMARQUE : Les utilisateurs peuvent être des employés de votre société ou d'une organisation partenaire. Il peut s'agir également de systèmes externes qui accèdent à Oracle CRM On Demand.

Les paramètres définis par un rôle sont les suivants :

- Droits
- Accès aux types d'enregistrement
- Profils d'accès pour le rôle
- Paramètres d'interface utilisateur :
 - Paramètres d'onglet
 - Mises en page
 - Présentations de recherche
 - Présentations de page d'accueil

Un rôle est affecté à chaque utilisateur. Le même rôle peut être affecté à plusieurs utilisateurs. Les rôles n'ont pas de hiérarchie.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions de configuration des rôles](#) (page 1306)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 1307)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 1308)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 1269)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 1310)
- [Ajout de rôles](#) (page 1311)

Instructions de configuration des rôles

Oracle CRM On Demand fournit un ensemble de rôles prédéfinis que vous pouvez utiliser comme point de départ pour définir les rôles de votre société. Le modèle de configuration de rôle et d'utilisateur contient des informations sur les rôles prédéfinis en indiquant leur accès aux enregistrements, leurs droits et leur accès aux onglets par défaut. Pour plus d'informations sur la recherche de modèles de configuration de rôle et d'utilisateur, reportez-vous à la rubrique [Utilisation de modèles d'administrateur pendant la configuration](#) (page 1109).

A titre d'exemple du type de rôle pouvant être défini dans Oracle CRM On Demand, votre société peut nécessiter deux forces de vente distinctes : la force de vente Base installée - Compte de gestion et la force de vente Nouvelle activité. Les commerciaux sur le terrain de la force de vente Base installée - Compte de gestion effectuent un suivi sur les informations du compte à propos des déploiements du client. Les commerciaux sur le terrain de la force de vente Nouvelle activité effectuent un suivi sur les informations de compte afin de profiler les exigences d'achat de leur compte prospect. Ces deux définitions de tâche sont semblables, mais le type d'informations le plus pertinent pour prendre en charge leurs processus quotidiens varie. Dans cet exemple, vous pouvez configurer deux rôles :

- Le rôle Base installée - Commerciaux terrain
- Le rôle Nouvelle activité - Commerciaux terrain

Vous pouvez fonder chacun de ces rôles sur le rôle prédéfini Commercial terrain et personnaliser les nouveaux rôles en ajoutant différentes mises en page pour prendre en charge l'expression unique des besoins métier des deux forces de vente.

Vous pouvez continuer à modifier et à ajouter des définitions de rôle selon les besoins, par exemple suite à un changement structurel ou à l'acquisition d'une autre société. Si la structure organisationnelle de votre société change, les fonctions professionnelles de l'un ou de plusieurs employés sont également susceptibles de changer. Si votre société acquiert une autre société, vous devrez peut-être intégrer d'autres employés en tant qu'utilisateurs dans Oracle CRM On Demand.

Procédez comme suit pour définir des rôles :

- Déterminez de quelle manière chaque employé ou groupe d'employés va utiliser Oracle CRM On Demand. Examinez les fonctions de vos employés afin de déterminer les éléments suivants :
 - Quelles tâches doivent être accomplies et à quels enregistrements doivent-ils avoir accès ?
 - Quel type d'accès est requis pour chaque type d'enregistrement ?
 - Existe-t-il des enregistrements ou des onglets auxquels ils ne doivent impérativement pas accéder ?

Le tableau suivant présente certains exemples de types d'accès.

Type d'accès	Exemple
Accès aux fonctionnalités	Le rôle de commercial interne permet un accès au bouton Convertir de la page Leads - Détails.
Accès aux enregistrements	Le rôle Cadre supérieur permet d'accéder à tous les enregistrements Opportunité et de les modifier, quel qu'en soit le titulaire.
Accès aux onglets	Par défaut, les onglets Comptes et Opportunités sont accessibles aux utilisateurs dotés du rôle Responsable de ventes & marketing, mais les onglets Demandes d'assistance et Solutions ne leur sont pas accessibles.

- Examinez les caractéristiques de chaque rôle prédéfini afin de voir si ces rôles répondent aux besoins de vos employés.

Les noms des rôles prédéfinis ne correspondent pas nécessairement aux intitulés de poste de votre société. Vous devez associer les fonctions et les tâches aux rôles, et non les intitulés de poste.

- Configurez vos rôles comme suit :
 - Si un rôle prédéfini est proche de ce que vous recherchez pour un groupe d'employés, créez un rôle en copiant le rôle prédéfini, nommez la copie puis modifiez-la en fonction de vos besoins.
 - Si aucun rôle prédéfini n'est proche de ce que vous recherchez, créez un rôle en fonction de vos besoins.

CONSEIL : Utilisez le modèle de configuration de rôle et d'utilisateur pour vous aider à documenter les exigences de rôle de vos groupes d'employés. Vous vous reporterez ensuite au modèle complété pour créer ou modifier des rôles et définir des utilisateurs dans Oracle CRM On Demand.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des rôles](#) (page 1305)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 1307)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 1308)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 1269)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 1310)
- [Ajout de rôles](#) (page 1311)

Utilisation de la page Liste des rôles

Sur la page Liste des rôles, vous pouvez effectuer les actions décrites dans le tableau suivant.

Pour	Effectuez cette procédure
Ajout d'un nouveau rôle	<p>Dans la barre des titres de la page Liste des rôles, cliquez sur Nouveau rôle. L'Assistant de gestion des rôles s'affiche.</p> <p>Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'Assistant de gestion des rôles, reportez-vous à la rubrique Ajout de rôles (page 1311).</p>
Ajout d'un nouveau rôle en copiant un rôle existant	<p>Dans le menu au niveau de l'enregistrement situé en regard du nom du rôle, sélectionnez Copier. L'Assistant de gestion des rôles s'affiche.</p> <p>Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'Assistant de gestion des rôles, reportez-vous à la rubrique Ajout de rôles (page 1311).</p>
Suppression d'un	Dans le menu au niveau de l'enregistrement situé en regard

Pour	Effectuez cette procédure
rôle	<p>du nom du rôle, sélectionnez Supprimer, puis confirmez la suppression du rôle.</p> <p>REMARQUE : Vous ne pouvez pas supprimer le rôle Administrateur.</p> <p>Lorsque vous supprimez un rôle, tous les utilisateurs auxquels ce rôle a été affecté le conservent jusqu'à ce que vous leur en attribuez un autre. Vous ne pouvez toutefois plus attribuer un rôle supprimé à un utilisateur.</p>
Sélection d'une langue pour l'affichage de la liste des rôles	<p>Dans la barre des titres de la page Liste des rôles, dans le champ Langue de traduction, sélectionnez la langue d'affichage de la liste des rôles. Vous pouvez afficher la liste dans l'une des langues prises en charge dans Oracle CRM On Demand pour votre société.</p> <p>REMARQUE : Si le nom d'un rôle existant n'a pas été traduit, ce nom n'est pas traduit et apparaît entre crochets.</p>

Vous pouvez utiliser la recherche alphabétique pour filtrer la liste des rôles. Pour plus d'informations sur la recherche alphabétique, reportez-vous à la rubrique [Filtrage de listes](#) (page 87).

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des rôles](#) (page 1305)
- [Instructions de configuration des rôles](#) (page 1306)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 1308)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 1269)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 1310)
- [Ajout de rôles](#) (page 1311)

A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles

Vous contrôlez l'accès aux types d'enregistrement principaux au cours de l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles. Pour plus d'informations sur l'ajout de rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Un type d'enregistrement principal est un type d'enregistrement pouvant être utilisé en tant que type d'enregistrement indépendant. La plupart, mais pas tous les types d'enregistrement principaux peuvent apparaître sous la forme d'onglets dans Oracle CRM On Demand. En revanche, il existe des types d'enregistrement principaux qui ne peuvent pas s'afficher sous la forme d'onglets. Par exemple, le type d'enregistrement Livre est un type d'enregistrement principal (c'est-à-dire que des enregistrements de livre peuvent être créés comme enregistrements indépendants). En revanche, le type d'enregistrement Livre ne peut s'afficher sous la forme d'un onglet. Les types d'enregistrement qui ne correspondent pas à un enregistrement principal ne peuvent pas s'afficher sous la forme d'onglets.

Il existe des exceptions pour les types d'enregistrement principaux qui répondent aux critères répertoriés à l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles.

- Votre société doit détenir une licence pour utiliser le type d'enregistrement.
- Votre rôle vous offre le privilège approprié pour accéder au type d'enregistrement.

Les exceptions sont des types d'enregistrement qui sont utilisées à des fins administratives uniquement, tels que le profil de la société, les enregistrements d'utilisateur, les règles de workflow, etc. L'accès à ce type d'enregistrement n'est contrôlé que par les privilèges.

Pour chaque type d'enregistrement principal qui est répertorié à l'étape 2 de l'assistant, l'accès au type d'enregistrement pour le rôle est contrôlé à l'aide des trois paramètres suivants :

- **Accès autorisé.** Lorsque, au cours de l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles, cette case est cochée pour un type d'enregistrement principal d'un rôle donné, les utilisateurs détenteurs de ce rôle peuvent accéder aux enregistrements de ce type. Si la case Accès autorisé n'est pas cochée pour un type d'enregistrement principal d'un rôle donné, l'accès à ce type d'enregistrement est refusé aux utilisateurs détenteurs de ce rôle. Par exemple, si la case Accès autorisé n'est pas cochée pour le type d'enregistrement Compte d'un rôle donné, tous les accès au type d'enregistrement Compte, y compris les applets, fonctions de recherche et autres types d'accès associés, sont refusés aux utilisateurs détenteurs de ce rôle. Dans ce cas, les situations suivantes peuvent avoir lieu :
 - Si un utilisateur n'ayant pas accès au type d'enregistrement Compte, tente d'associer une opportunité à un enregistrement Compte, l'opération échoue.
 - Si un utilisateur n'ayant pas accès au type d'enregistrement Compte voit une opportunité qui est déjà liée à un compte, l'utilisateur n'est pas en mesure de visualiser les détails de l'enregistrement du compte lié.

REMARQUE : Lorsque vous interdisez l'accès à un type d'enregistrement (en laissant la case Accès autorisé non cochée pour ce type d'enregistrement dans l'Assistant de gestion des rôles), vous pouvez empêcher un utilisateur de créer un enregistrement d'un autre type. Par exemple, si vous interdisez l'accès à un type d'enregistrement auquel un utilisateur doit accéder pour créer un enregistrement d'après un autre type d'enregistrement, vous pouvez l'empêcher d'être en mesure de créer cet enregistrement.

- **Création autorisée.** Lorsque, au cours de l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles, cette case est cochée pour un type d'enregistrement d'un rôle donné, les utilisateurs détenteurs de ce rôle peuvent créer des enregistrements de ce type.

Si la case Création autorisée d'un type d'enregistrement principal n'est pas sélectionnée, les utilisateurs détenteurs du rôle n'ont pas la capacité de créer un enregistrement pour ce type d'enregistrement principal.

REMARQUE : L'autorisation de créer des enregistrements de type principal est contrôlée par ce paramètre et non via les profils d'accès. Les profils d'accès contrôlent l'accès aux données existantes ; par conséquent, les types d'enregistrement principaux doivent exister pour que les profils d'accès puissent en contrôler l'accès.

- **Lecture de tous les enregistrements autorisée.** Lorsque, au cours de l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles, cette case est cochée pour un type d'enregistrement principal d'un rôle donné, les utilisateurs détenteurs de ce rôle peuvent visualiser tous les enregistrements de ce type. Si la case Lecture de tous les enregistrements autorisée n'est pas cochée pour un type d'enregistrement principal d'un rôle donné, en règle générale, les utilisateurs détenteurs de ce rôle peuvent visualiser les enregistrements de ce type uniquement s'ils y sont autorisés. La visibilité sur les enregistrements peut être influencée par d'autres composants de contrôle d'accès, notamment les livres, les équipes, les

groupes et la hiérarchie de gestion. Les utilisateurs peuvent visualiser des enregistrements qu'ils ne possèdent pas par le biais de ces composants de contrôle d'accès. Toutefois, si aucun composant de contrôle d'accès n'autorise la visibilité sur les enregistrements et que la case Lecture de tous les enregistrements autorisée n'est pas cochée, l'utilisateur pourra uniquement visualiser les enregistrements qu'il possède.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des rôles](#) (page 1305)
- [Instructions de configuration des rôles](#) (page 1306)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 1307)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 1269)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 1310)
- [Ajout de rôles](#) (page 1311)

A propos des privilèges dans les rôles

Vous accordez ou révoquez des privilèges pour un rôle au cours de l'étape 4 de l'Assistant de gestion des rôles. Pour plus d'informations sur l'ajout de rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Les privilèges contrôlent les fonctions que la licence de votre société autorise à utiliser dans Oracle CRM On Demand. Lors de la configuration initiale de votre société pour l'utilisation d'Oracle CRM On Demand, tous les privilèges sont accordés au rôle Administrateur pour toutes les fonctions sous licence. Chaque fois qu'un utilisateur interagit avec Oracle CRM On Demand, ce dernier consulte l'ensemble des privilèges affectés au rôle de cet utilisateur pour déterminer si l'utilisateur détient les privilèges nécessaires pour effectuer certaines fonctions et accéder à certains types d'enregistrement. Si un privilège précédemment accordé à un rôle est ensuite révoqué, tout utilisateur possédant ce rôle perd le droit d'utiliser la fonction correspondante. En revanche, lorsqu'un privilège est révoqué, les données et informations de configuration existantes mises en place par un utilisateur qui possédait ce privilège ne sont pas perdues.

Dans l'Assistant de gestion des rôles, les privilèges sont organisés en catégories. Chaque catégorie représente le groupe de privilèges qui s'applique à une fonction d'Oracle CRM On Demand. Ainsi, la catégorie *Administration : Utilisateurs et contrôles d'accès* regroupe les privilèges qui contrôlent tous les domaines de la gestion des utilisateurs et contrôles d'accès.

Chaque privilège est associé à un domaine fonctionnel donné dans une catégorie de privilèges. Par exemple, Gérer les Livres est un privilège obligatoire si un utilisateur possédant le rôle souhaite créer, mettre à jour, modifier et supprimer des livres et sous-livres personnalisés, et gérer les membres associés. Chaque privilège offre également des champs de contrôle et d'autres fonctionnalités propres à la fonction. Pour déterminer les privilèges requis pour autoriser les utilisateurs à utiliser une fonction, reportez-vous à l'aide en ligne.

REMARQUE : Accorder un privilège à un rôle ne suffit pas pour octroyer tous les droits d'accès permettant à un utilisateur de se servir de la fonction. Lorsque vous accordez un privilège, les types d'enregistrement et détails fonctionnels requis pour la fonction sont visibles dans le rôle. Par exemple, lorsque le privilège Gérer les Livres est attribué à un rôle, un utilisateur possédant ce rôle voit le type d'enregistrement Livres à l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles, ainsi que dans l'Assistant de profils d'accès. Cependant, pour accorder à l'utilisateur les droits nécessaires pour utiliser des enregistrements de livre, vous devez également

configurer les niveaux d'accès requis à l'étape 2 (Accès aux types d'enregistrement) de l'Assistant de gestion des rôles pour le rôle de l'utilisateur et dans les profils d'accès du rôle.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des rôles](#) (page 1305)
- [Instructions de configuration des rôles](#) (page 1306)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 1307)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 1308)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 1269)
- [Ajout de rôles](#) (page 1311)

Ajout de rôles

Vous pouvez ajouter un rôle à Oracle CRM On Demand en procédant comme suit :

- En créant un rôle
- En copiant un rôle existant, en renommant la copie, puis en modifiant les privilèges et droits d'accès de la copie

La copie de rôle est utile si vous souhaitez disposer de rôles semblables, mais afficher des mises en page différentes selon les utilisateurs. Par exemple, il est possible que vos cadres en Amérique du Nord et en EMEA souhaitent consulter les informations relatives aux opportunités sous des formes différentes, ce qui exige des champs et des mises en page distinctes pour chaque groupe d'utilisateurs. Pour définir cette configuration, créez deux rôles basés sur le rôle Exécutif par défaut et nommez vos nouveaux rôles *Exéc - Amérique du Nord* et *Exéc - EMEA*. Lorsque vous copiez le rôle Exécutif, les privilèges d'accès du rôle d'origine sont conservés pour le nouveau rôle et vous n'avez plus à modifier que les mises en page, afin que les utilisateurs auxquels vous octroyez le nouveau rôle aient accès aux vues et aux champs pertinents pour leur travail.

REMARQUE : Vous devez créer les mises en page à associer au rôle. Pour plus d'informations sur la création de mises en page, reportez-vous à la rubrique [Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement](#) (page 1152).

CONSEIL : Configurez un utilisateur test pour chaque rôle. Ensuite, activez l'utilisateur test et vérifiez que les configurations sont correctes. N'activez pas d'autres utilisateurs tant que vous n'avez pas terminé toutes les tâches de configuration, y compris les droits d'accès, les paramètres des rôles, les hiérarchies de rapports et de partage de données, les règles de workflow et autres personnalisations des processus métier. Désactivez les utilisateurs test une fois le test terminé.

Avant de commencer. Procédez comme suit :

- Assurez-vous que votre rôle comprend le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.
- Lisez les instructions de la rubrique [Instructions de configuration des rôles](#) (page 1306).

La procédure suivante explique comment ajouter un rôle.

Pour ajouter un rôle

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la section Gestion des rôles, cliquez sur Gestion des rôles.
- 4 Dans le champ Langue de traduction de la page Liste des rôles, choisissez la langue principale de votre société.
- 5 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour créer un rôle en copiant un qui existe déjà, cliquez sur l'option Copier du rôle à copier.
 - Pour créer un rôle qui ne soit pas basé sur un rôle existant, cliquez sur Nouveau rôle dans la barre de titre de la page.

L'Assistant de gestion des rôles s'ouvre pour vous guider tout au long du processus. Chaque étape de cet Assistant contrôle certains paramètres du rôle. Ensemble, tous les paramètres d'un rôle déterminent les droits d'accès des utilisateurs qui détiennent ce rôle.

- 6 A l'étape 1, Nom du rôle, indiquez un nom et une description, puis complétez les champs restants si nécessaire. Ces autres champs sont décrits dans le tableau suivant.

Champ	Description
A traduire	<p>La case à cocher A traduire n'est disponible que dans les deux cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ lors de la modification du nom d'un rôle existant ; ■ lorsque le nom du rôle existant a déjà été traduit dans une ou plusieurs langues supplémentaires. <p>Dans ces cas, vous pouvez utiliser la case A traduire pour indiquer si le nom de rôle traduit doit être remplacé par le nouveau nom ou doit rester tel quel. Selon l'état de la case à cocher A traduire, le nom du rôle est affiché comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si vous cochez la case A traduire, le nouveau nom est affiché dans la langue dans laquelle il a été entré, quelle que soit la langue utilisée pour consulter la liste des rôles. Lorsque cette liste est affichée dans la langue dans laquelle le nouveau nom a été entré, ce nom apparaît en caractères noirs. En revanche, lorsque la liste est affichée dans une autre langue, le nom apparaît en caractères bleus et entre crochets. ■ Si vous ne cochez pas la case A traduire, le nouveau nom apparaît lorsque la liste des rôles est affichée dans la langue dans laquelle il a été entré. En revanche, lorsque la liste est affichée dans une autre langue, c'est toujours le nom du rôle d'origine qui apparaît. <p>La case à cocher A traduire n'a aucun effet lors de l'ajout d'un</p>

Champ	Description
	nouveau rôle. En effet, dans ce cas, le nouveau nom apparaît automatiquement dans toutes les langues dans la liste des rôles. Lorsque cette liste est affichée dans la langue dans laquelle le nouveau nom a été entré, ce nom apparaît en caractères noirs. Lorsque la liste est affichée dans une autre langue, le nom du nouveau rôle apparaît en caractères bleus et entre crochets.
Processus de vente par défaut	(Facultatif) Pour définir le processus de vente par défaut de nouvelles opportunités créées par des utilisateurs auxquels ce rôle est affecté, choisissez une option dans le champ Processus de vente par défaut. Pour plus d'informations sur cette option, reportez-vous à la rubrique Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers (page 1425).
Nom de thème	(Facultatif) Pour définir le thème par défaut du rôle, choisissez un thème dans le champ Nom du thème. Pour plus d'informations sur la création de thèmes, reportez-vous à la rubrique Création de thèmes (voir " Création de nouveaux thèmes " page 1222).
Présentation de la barre d'actions	Par défaut, la barre d'actions utilise la présentation standard pour tous les rôles. Vous avez la possibilité d'affecter une autre présentation pour votre rôle.
Conversion de lead - Mise en page	(Facultatif) Pour définir une mise en page de conversion de lead (pour la page Convertir un Lead) pour les utilisateurs auxquels ce rôle est affecté, choisissez une mise en page dans le champ Conversion de lead - Mise en page. Si vous ne choisissez pas de mise en page pour le rôle, la mise en page par défaut de la société est utilisée. Pour plus d'informations sur la création de mises en page de conversion de lead, reportez-vous à la rubrique Création des mises en page de conversion de lead (page 1414).

- 1** A l'étape 2, Accès aux types d'enregistrement, cochez la case de chaque niveau d'accès que vous souhaitez octroyer au rôle.

Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs des niveaux d'accès suivants pour chaque type d'enregistrement :

- Accès octroyé
- Droit de création
- Droit de lire tous les enregistrements

Pour plus d'informations sur ces niveaux d'accès, reportez-vous à la rubrique [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 1308).

ATTENTION : Lorsque vous interdisez l'accès à un type d'enregistrement (en ne cochant pas la case Accès autorisé pour ce type d'enregistrement dans l'Assistant de gestion des rôles), vous pouvez

empêcher un utilisateur de créer un enregistrement d'un autre type. Par exemple, si vous interdisez l'accès à un type d'enregistrement auquel un utilisateur doit accéder pour créer un enregistrement basé sur un autre type d'enregistrement, vous pouvez l'empêcher de créer cet enregistrement, même s'il dispose du rôle adéquat.

REMARQUE : Pour convertir des leads ou des enregistrements d'affaires, les utilisateurs doivent disposer des niveaux d'accès appropriés pour certains types d'enregistrement. Pour plus d'informations sur les niveaux d'accès requis pour la conversion de leads, reportez-vous à la rubrique [Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads](#) (page 190). Pour plus d'informations sur les niveaux d'accès requis pour la conversion d'enregistrements d'affaires, reportez-vous à la rubrique [Paramètres des rôles et profils d'accès pour la conversion des enregistrements d'affaires](#) (page 394).

CONSEIL : Lorsque vous apportez des modifications aux niveaux d'accès pour un rôle, une fois ces modifications enregistrées, les utilisateurs auxquels le rôle est affecté doivent se déconnecter et se reconnecter pour que les modifications concernant leur rôle entrent en vigueur.

- 2 A l'étape 3, Profils d'accès, choisissez les profils d'accès à affecter à ce rôle :

Pour plus d'informations sur les profils d'accès dans les rôles, reportez-vous à la rubrique [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 1269).

- 3 A l'étape 4, Privilèges, cochez la case Affecter de chaque privilège que vous souhaitez octroyer au rôle ou désélectionnez la case Affecter des privilèges que vous souhaitez révoquer du rôle.

Les privilèges sont classés par ordre alphabétique de leur catégorie.

ATTENTION : Dans certains cas, si la case Affecter d'un privilège est désélectionnée dans le rôle Administrateur, le privilège est supprimé d'Oracle CRM On Demand et l'administrateur de la société ne peut l'accorder à aucun rôle. Si ce problème se produit, contactez le Support clientèle d'Oracle CRM On Demand afin de rétablir ce privilège.

Pour plus d'informations sur les privilèges dans les rôles, reportez-vous à la rubrique [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 1310).

- 4 A l'étape 5, Onglet - Accès et ordre, déplacez les onglets vers la section appropriée de la page, puis cliquez sur les flèches Haut et Bas de la section Onglets sélectionnés pour définir l'ordre d'affichage des onglets accessibles par défaut à l'utilisateur.

La section Onglets non disponibles répertorie les onglets de type d'enregistrement et les onglets Web personnalisables que vous pouvez rendre accessibles au rôle. La liste des types d'enregistrement qui apparaît dans cette section est déterminée par Oracle CRM On Demand. La plupart des types d'enregistrement répertoriés à l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles figurent également dans cette liste. D'autres types d'enregistrement, comme Livres, n'y figurent pas car ils ne peuvent pas être affichés sous forme d'onglets. Les onglets affichés dans la section Onglets non disponibles ne sont pas accessibles aux utilisateurs dotés de ce rôle.

Pour rendre les onglets accessibles ou visibles aux utilisateurs dotés de ce rôle, procédez comme suit :

- Déplacez dans la section Onglets sélectionnés les onglets que vous souhaitez rendre visibles par défaut aux utilisateurs. Cette section contient les onglets de type d'enregistrement et les onglets Web personnalisables qui sont visibles par défaut à tout utilisateur doté du rôle, la première fois que l'utilisateur se connecte avec ce rôle. Utilisez les flèches Haut et Bas pour déterminer l'ordre d'affichage initial des onglets. Chaque utilisateur doté du rôle peut personnaliser ses paramètres, afin que de ne plus afficher les onglets par défaut ou de les afficher dans un autre ordre. Pour plus

d'informations sur la gestion des paramètres personnels par les utilisateurs, reportez-vous à la rubrique Personnalisation de votre application.

- Déplacez dans la section Onglets sélectionnés les onglets que vous souhaitez rendre visibles par défaut aux utilisateurs. Cette section contient les onglets de type d'enregistrement et les onglets Web personnalisables qui sont visibles par défaut à tout utilisateur doté du rôle, la première fois que l'utilisateur se connecte avec ce rôle. Utilisez les flèches Haut et Bas pour déterminer l'ordre d'affichage initial des onglets. Chaque utilisateur doté du rôle peut personnaliser ses paramètres, afin que de ne plus afficher les onglets par défaut ou de les afficher dans un autre ordre. Pour plus d'informations sur la gestion des paramètres personnels par les utilisateurs, reportez-vous à la rubrique Personnalisation de votre application.
- Laissez les onglets que les utilisateurs ne doivent pas voir dans la section Onglets non disponibles.

REMARQUE : Le déplacement d'un onglet de la section Onglets non disponibles vers la section Onglets disponibles ou Onglets sélectionnés rend un onglet accessible à l'utilisateur uniquement si la case Accès autorisé est cochée pour le type d'enregistrement à l'étape 2 (Accès aux types d'enregistrement) de l'Assistant de gestion des rôles.

CONSEIL : Vous pouvez déplacer une plage d'onglets simultanément en sélectionnant celui du haut, en maintenant la touche Maj enfoncée, puis en cliquant sur le dernier onglet de la plage. Cliquez ensuite sur la flèche Gauche ou Droite.

- 5 A l'étape 6, Affectation de présentation, indiquez, pour chaque type d'enregistrement, si la page s'affiche de manière statique ou dynamique. Ensuite, sélectionnez une mise en page pour ce type d'affichage.

Les mises en page déterminent les champs et sections que les utilisateurs voient dans les pages Création, Modification et Détails des divers types d'enregistrement. Oracle CRM On Demand est fourni avec une mise en page standard pour chaque type d'enregistrement. Ces mises en page standard, qui ne peuvent pas être supprimées, sont statiques. L'option Statique est donc toujours disponible dans le champ Vue du type de page. L'option Dynamique n'est disponible que si des mises en page dynamiques sont disponibles pour le type d'enregistrement. Les administrateurs de la société peuvent créer des mises en page statiques ou dynamiques supplémentaires personnalisées pour les types d'enregistrement.

La mise en page standard et les mises en page créées pour chaque type d'enregistrement sont disponibles pour être affectées au rôle. Pour plus d'informations sur la création de mises en page statiques et dynamiques, reportez-vous à la rubrique [Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement](#) (page 1152).

La mise en page par défaut d'un type d'enregistrement est la mise en page statique standard pour ce type d'enregistrement.

REMARQUE : La liste des types d'enregistrement qui apparaît à l'étape 6 de l'Assistant de gestion des rôles est déterminée par Oracle CRM On Demand. Elle peut contenir des types d'enregistrement comme Administration utilisateur et Utilisateur titulaire, qui n'apparaissent pas sous forme d'onglets dans Oracle CRM On Demand

- 6 A l'étape 7, Affectation de présentation de recherche, sélectionnez, pour chaque type d'enregistrement, une mise en page dans la liste des présentations de recherche disponibles.

Pour chaque type d'enregistrement indiqué, la liste des mises en page disponibles est affichée dans le champ Nom de la présentation de recherche. Les présentations de recherche déterminent les champs (standard et personnalisés) dont les utilisateurs peuvent se servir pour rechercher des enregistrements, ainsi que les champs que les utilisateurs voient dans les pages de résultat de la recherche. Vous pouvez affecter une présentation de recherche à la plupart des types

d'enregistrement principaux disponibles sous forme d'onglets pour le rôle. Vous pouvez également affecter des présentations de recherche à d'autres types d'enregistrement sur lesquels la recherche est autorisée, tels que Produit et Utilisateur. Pour plus d'informations sur la création et la modification de présentations de recherche personnalisées, reportez-vous à la rubrique [Gestion des présentations de recherche](#) (voir "[Gestion de la présentation des recherches](#)" page 1189).

- 7** A l'étape 8, Affectation de présentation de page d'accueil, sélectionnez, pour chaque type d'enregistrement, une mise en page dans la liste des présentations de page d'accueil disponibles.

Pour chaque type d'enregistrement répertorié, la présentation de page d'accueil standard et les présentations que vous créez pour le type d'enregistrement sont disponibles pour que vous les affectiez au rôle. La liste des types d'enregistrement inclut tous les types d'enregistrement principaux qui sont disponibles sous forme d'onglets pour le rôle.

Les présentations de page d'accueil déterminent les informations visibles par les utilisateurs dans la page d'accueil pour chaque type d'enregistrement. Oracle CRM On Demand est fourni avec une présentation de page d'accueil par défaut pour chaque type d'enregistrement principal pouvant apparaître sous forme d'onglet. Vous pouvez créer d'autres présentations de page d'accueil personnalisées pour les types d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la création de présentations de page d'accueil, reportez-vous à la rubrique [Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil](#) (page 1195).

- 8** Cliquez sur Terminer.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des rôles](#) (page 1305)
- [Instructions de configuration des rôles](#) (page 1306)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 1307)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 1308)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 1269)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 1310)

Gestion des livres

Les livres constituent un moyen efficace pour organiser et distinguer les enregistrements, afin que les utilisateurs puissent collaborer sans être membres d'une équipe pour chaque enregistrement.

L'utilisation de livres pour classer les données de votre entreprise permet de rechercher les enregistrements plus rapidement et plus facilement. Les livres peuvent coexister avec les groupes et les équipes. Si les critères pour accorder des droits d'accès aux groupes d'utilisateurs sont clairs et relativement simples, vous pouvez utiliser l'affectation de groupe. Cependant, si les critères de propriété des enregistrements de groupe sont plus complexes, il est recommandé d'utiliser des livres.

Livres d'utilisateurs par défaut

Dans Oracle CRM On Demand, un livre par défaut est affecté à chaque utilisateur et porte le nom de ce dernier. Lorsqu'un enregistrement est attribué à un utilisateur, il est affecté au livre par défaut de l'utilisateur. Si un enregistrement appartient à une équipe, celle-ci représente l'ensemble de livres par défaut des utilisateurs membres de l'équipe. Les livres d'utilisateurs sont automatiquement associés aux enregistrements lorsque la propriété d'un enregistrement change, ainsi que lorsque l'appartenance à une équipe est modifiée.

Livres personnalisés

Lorsque la fonctionnalité de livre est activée, vous pouvez créer des livres personnalisés pour organiser vos données en fonction de vos objectifs. En général, les livres personnalisés sont désignés sous le terme *livres*. Les livres peuvent être indépendants les uns des autres ou vous pouvez les organiser en hiérarchies. Par exemple, vous pouvez créer des livres pour segmenter les données selon les unités organisationnelles de votre activité, telles que des territoires ou des produits. Vous pouvez ensuite définir le niveau d'accès des utilisateurs aux livres.

Livres créés automatiquement pour les partenaires

Lorsqu'un enregistrement de partenaire est rendu actif dans Oracle CRM On Demand, un livre contenant des données est automatiquement créé pour l'organisation partenaire. Ces livres peuvent être sélectionnés dans la fenêtre de recherche Livre accessible à partir des pages d'enregistrement du partenaire quand ils se trouvent dans l'élément associé aux livres sur un enregistrement partenaire. Seuls les utilisateurs dans la société du propriétaire de la marque ont accès aux pages de l'enregistrement du partenaire. Si la case Accès au partenaire ou la case Accès réciproque au partenaire (Inverse) est cochée lorsqu'une relation de partenaire est ajoutée à un enregistrement de partenaire, les livres qui étaient automatiquement créés pour les partenaires associés sont synchronisés. Ensuite, chaque fois qu'un compte de partenaire est associé dans Oracle CRM On Demand, les utilisateurs du partenaire qui étaient associés à chacun des livres de partenaires synchronisés peuvent afficher les comptes de partenaires auxquels l'organisation de leur partenaire est associée.

Lorsqu'un utilisateur est ajouté à une organisation de partenaire, il est automatiquement associé au livre de partenaire pour cette organisation.

Livres personnalisés pour les partenaires

Vous pouvez également créer des livres personnalisés pour les organisations partenaire. Vous pouvez attribuer à ces livres personnalisés une combinaison d'utilisateurs, notamment les utilisateurs de la société propriétaire de la marque et les utilisateurs des organisations partenaire, selon les besoins.

Types d'enregistrement pris en charge pour les livres

Des enregistrements de types différents peuvent être aussi bien affectés au même utilisateur qu'au même livre. Vous pouvez affecter les types d'enregistrement suivants aux livres :

- Compte
- Accréditation
- Allocation
- Application

- Rendez-vous
- Plan commercial
- Campagne
- Certification
- Interlocuteur
- Cours
- Objets personnalisés
- Enregistrement d'affaire
- Concessionnaire
- Examen
- Compte financier
- Plan financier
- Budget
- Foyer
- Rapport d'audit du stock
- Période de stock
- Lead
- Demandes BDM
- Réunion professionnelle
- Plan de diffusion
- Objectif
- Opportunité
- Partenaire
- Police
- Portefeuille
- Programme
- Lot d'échantillons
- Transaction d'échantillon
- Demande d'assistance
- Modèle de CR Visite
- Solution
- Demande de tarification spéciale
- Tâche

■ Véhicule

Livres dans le Sélecteur de Livre

Si le Sélecteur de Livre est activé pour la société, le champ correspondant s'affiche dans les recherches ciblées et avancées, dans la barre de titre des pages de liste et dans la page d'accueil Rapports. Le Sélecteur permet de limiter une recherche ciblée à un livre personnalisé ou à un livre utilisateur qui peut contenir l'enregistrement recherché par l'utilisateur. Le signe plus (+) qui s'affiche dans ce champ indique la présence de sous-niveaux.

REMARQUE : Les livres de partenaire apparaissent dans le sélecteur de livre uniquement pour les enregistrements de type partenaire.

Cliquez sur l'icône en regard du Sélecteur de Livre pour afficher la hiérarchie du livre, qui est structurée comme suit :

- **Tout :** Le noeud racine par défaut pour tous les livres, y compris les livres personnalisés et d'utilisateurs.
- **Livres :** Le noeud racine par défaut pour tous les livres personnalisés configurés pour votre entreprise.
- **Utilisateurs.** Le noeud racine par défaut pour tous les livres d'utilisateurs.

Tous, Livres et Utilisateurs sont des noeuds ou des ancres, et non des livres réels. A titre d'exemple de hiérarchie de livre, supposez qu'une société définisse la hiérarchie d'un livre de géographie relatif à l'Amérique. Supposez qu'un utilisateur, John Williams, qui dispose de subordonnés, est également associé aux livres de la hiérarchie géographique. Pour cet utilisateur, la hiérarchie suivante s'affiche dans le Sélecteur de Livre, sous l'option Tous :

- **Livres**
 - **Amérique** (livre parent)
 - **Nord** (sous-livre ; un sous-livre peut aussi être un livre parent pour un niveau suivant de sous-livres.)
 - **Est** (sous-livre)
 - **Ouest** (sous-livre)
 - **Sud** (sous-livre)
- **Utilisateurs**
 - **John Williams** (utilisateur disposant de subordonnés)
 - **Lucy Harris** (subordonnée ; un subordonné peut aussi disposer de subordonnés.)
 - **Rick Rogers** (subordonné)
 - **Donna Jones** (subordonnée)
 - **Jeff Smith** (subordonné)

REMARQUE : les livres situés au niveau le plus bas d'une hiérarchie sont appelés livres noeud feuille.

La case à cocher Inclure les sous-éléments dans le Sélecteur de Livre permet à l'utilisateur de spécifier si les données des sous-éléments (subordonnés ou sous-livres) doivent être incluses dans la recherche. Cette case est toujours cochée pour les rapports.

Sélection de livres pour les recherches

Lors de la recherche d'enregistrements, les utilisateurs sélectionnent le livre qui contient les données voulues. S'ils ne savent pas avec certitude quel livre d'un niveau donné de la hiérarchie contient les données qu'ils recherchent, ils sélectionnent le livre suivant plus haut dans la hiérarchie.

Si l'utilisateur coche la case Inclure les sous-éléments dans le Sélecteur de Livre et que la case Visibilité du responsable activée est cochée dans le profil de la société, les données des sous-livres ou des subordonnés sont incluses dans la recherche.

Voici un exemple de hiérarchie de livres :

- Amérique
 - Nord
 - Zone nord 1
 - Zone nord 2

Si un utilisateur n'est pas certain qu'un enregistrement se situe dans la Zone nord 1 ou dans la Zone nord 2, il peut sélectionner le livre Nord pour la recherche, au lieu de sélectionner le livre Amérique.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur la conception de vos structures de livre, la configuration de livres et l'autorisation des utilisateurs à se servir des livres, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos de la création des structures de livres](#) (page 1321)
- [A propos des services Web de support des livres](#) (page 1325)
- [Procédure de configuration des livres](#) (page 1325)
- [Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur](#) (page 1326)
- [Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre](#) (page 1330)
- [Création de livres et de hiérarchies de livres](#) (page 1331)
- [Association d'utilisateurs aux livres](#) (page 1333)
- [Création de profils d'accès pour les livres](#) (page 1336)
- [Activation de livres pour votre société](#) (page 1337)
- [Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur](#) (page 1338)
- [Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement](#) (page 1340)
- [Affectation d'enregistrements aux livres](#) (page 1342)
- [Page Hiérarchie Livre](#) (page 1344)
- [Champs de livre](#) (page 1344)
- [Informations sur le dépannage des livres](#) (page 1346)

A propos de la création des structures de livres

Pour définir une structure de livres efficace, vous devez planifier les hiérarchies avec soin. Tenez compte des directives suivantes lors de la conception et de l'affinement des hiérarchies de votre société :

- Ne créez pas de livres personnalisés à partir de la copie de livres utilisateur.
- Définissez les règles d'organisation et d'accès applicables aux données commerciales.
- Déterminez si la structure de votre groupe est pertinente en matière de gestion des données.
- Déterminez les affiliations de données dans votre société.
- Concevez les livres selon les besoins des utilisateurs et tenez compte des tâches pour lesquelles ils utilisent généralement des livres.
- Concevez les livres de façon à utiliser le moins possible la fonctionnalité de la case à cocher Visibilité du responsable activée du profil de votre société.
- Réduisez au minimum le nombre de niveaux de hiérarchie.
- Dans la mesure du possible, réduisez au minimum les renvois dans la structure des livres. Les *renvois* correspondent aux enregistrements apparaissant dans différents livres.
- Utilisez des règles de workflow pour automatiser la gestion des livres.

Livres utilisateur

La création de livres personnalisés à partir de livres utilisateur représente un inconvénient car les données copiées doivent être synchronisées dans chacun des livres. Cette tâche supplémentaire accroît le temps de traitement par le serveur et affecte la vitesse d'extraction des enregistrements.

REMARQUE : Une société peut toutefois utiliser la copie de livres pour que les données d'un utilisateur soient accessibles à un autre utilisateur. Il existe cependant une méthode plus simple : il suffit d'ajouter l'utilisateur souhaitant accéder aux données en tant que délégué de l'utilisateur qui détient ces données.

Besoins d'accès aux données

La structure des livres ne doit pas nécessairement refléter la hiérarchie établie au niveau du groupe. Il est davantage recommandé de la faire correspondre à l'organisation des données de votre société. Une partie des activités peut être organisée géographiquement, tandis qu'une autre partie sera classée par gamme de produits ou secteur. Faites particulièrement attention dans les cas suivants :

- Au moins deux services ne doivent pas avoir accès aux données appartenant aux autres services.
- Au moins deux services doivent avoir accès aux données des autres services.

Pertinence de la structure du groupe

Dans un grand nombre d'entreprises, une organisation parent dispose d'un accès total à toutes les données des organisations enfants. Chacun des membres de cette organisation dispose généralement d'un accès total aux données de toutes les organisations enfants.

Si votre société est structurée de cette façon, il est recommandé de ne pas configurer de livres représentant la structure organisationnelle au niveau de l'organisation parent. Cependant, veuillez à prendre en compte les éléments suivants :

- La configuration de livres représentant la structure organisationnelle à d'autres niveaux (au niveau des organisations enfant par exemple).
- La configuration d'autres hiérarchies de livre au niveau de l'organisation parent. Par exemple, au niveau de l'organisation parent, vous pouvez créer un livre ou une hiérarchie de livres qui permet aux utilisateurs de l'organisation parent de consulter les opportunités de toutes les organisations enfants qui présentent un potentiel de revenu significatif.

Affiliation des données

Examinez les procédures de votre société lorsqu'un utilisateur est transféré d'un service à un autre. Par exemple :

- Si les données gérées par l'utilisateur transféré sont déplacées dans le nouveau service afin de conserver une affiliation continue, il est recommandé de gérer les données par équipe et titulaire des enregistrements. Généralement, les tâches et les rendez-vous sont transférés avec l'utilisateur vers tous les niveaux. Dans certains environnements commerciaux, les données sur les clients sont transférées avec l'utilisateur. Ce type d'affiliation est utilisé dans les petites et moyennes entreprises et dans les entreprises centrées sur les ventes de faible volume mais de grande valeur.
- Si les données sont classées selon une organisation fixe, géographiquement par exemple, afin de conserver une propriété organisationnelle des données, il est recommandé de gérer les données à l'aide de livres reflétant la structure organisationnelle.
- Dans le cas où l'affiliation continue et la propriété organisationnelle continuent d'exister pendant une certaine période après le transfert de l'utilisateur, les deux hiérarchies peuvent coexister.

Tâches et besoins des utilisateurs

Lors de la conception de la structure des livres, tenez compte des tâches pour lesquelles les utilisateurs utilisent le plus souvent des livres, notamment l'utilisation de listes, la recherche d'enregistrements ainsi que la génération et l'utilisation de rapports.

Utilisation de listes

Afin d'identifier facilement les listes nécessaires aux utilisateurs, déterminez les types de liste les plus utilisés et définissez les listes idéales. Demandez aux utilisateurs de votre société de vous fournir des informations. Si aucun livre de la structure ne contient tous les enregistrements nécessaires à une liste idéale, cela signifie qu'il manque probablement une hiérarchie. Par exemple, vous pouvez définir une hiérarchie géographique et une hiérarchie orientée produits.

Si les utilisateurs travaillent énormément avec un sous-ensemble d'un livre, créez le sous-livre correspondant et affectez-lui un nom explicite. Le sous-livre peut également être défini comme valeur par défaut pour le sélecteur de livre, pour que les utilisateurs n'aient pas besoin de sélectionner le livre à chaque fois. Pour plus d'informations sur la définition de la valeur par défaut pour le sélecteur de livre, reportez-vous à la rubrique [Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur](#) (page 1338).

Recherche d'enregistrements

Pour déterminer les besoins en recherche des utilisateurs de votre société, soumettez-leur des scénarios de recherche dans des enregistrements spécifiques. La structure et la taille du livre doivent refléter les recherches et correspondre aux critères les plus utilisés.

REMARQUE : Si une structure de livres existe déjà et que vous souhaitez l'affiner, demandez aux utilisateurs s'ils parviennent à identifier le livre de la hiérarchie auquel appartient un enregistrement spécifique. S'ils n'en sont capables que pour les livres de niveau supérieur, demandez-leur si une subdivision supplémentaire leur permettrait d'affiner leur recherche. Les recherches de livres de niveau supérieur doivent rester des exceptions.

Les champs utilisés pour une recherche affectent la vitesse de la recherche :

- Les recherches d'enregistrements dans des livres à l'aide de champs indexés sont plus performantes (les champs indexés sont identifiés en vert dans les sections de recherche).
- L'utilisation de champs non indexés ralentit la vitesse de recherche, et les performances sont affectées par le nombre important d'enregistrements à consulter (les champs non indexés sont identifiés par du texte noir dans les sections de recherche.)

Par exemple, si les utilisateurs recherchent généralement des enregistrements Interlocuteur à l'aide de champs indexés, le nombre d'enregistrements pour le livre de niveau inférieur (appelé le noeud feuille) peut s'élever à 100 000 pour chaque type d'enregistrement. Toutefois, si les utilisateurs utilisent plutôt des champs non indexés, vous pouvez restreindre la taille des livres "noeuds feuilles" entre 20 000 et 30 000 enregistrements par type.

La configuration des données varie d'une société à une autre. Il n'existe donc pas de recommandation quant au nombre d'enregistrements. La taille des livres doit être gérée en permanence. Les livres permettent d'effectuer des recherches plus rapides en réduisant le nombre d'enregistrements consultés.

Génération et utilisation de rapports

Tous les utilisateurs, à l'exception des administrateurs, sont soumis à des règles de visibilité pour les données contenues dans les rapports. Lorsqu'un livre utilisateur ou personnalisé est spécifié dans le sélecteur de livre pour la génération d'un rapport, les données prises en compte sont les suivantes :

- Le contenu des analyses historiques (notamment celles accessibles depuis les onglets Rapports et Tableaux de bord, et les rapports inclus dans les pages d'accueil des enregistrements) est limité au livre et inclut tous les sous-niveaux du livre sélectionné. Les enregistrements que l'utilisateur possède, ou pour lesquels l'utilisateur fait partie d'une équipe, ne sont pas inclus sauf s'ils apparaissent dans le livre sélectionné ou dans l'un des sous-livres.
- La génération de rapports en temps réel est limitée aux données directement associées au livre (personnalisé ou utilisateur) sélectionné dans le sélecteur de livre. Si le livre sélectionné possède des sous-livres ou des subordonnés, les données de ces éléments ne sont pas prises en compte.

REMARQUE : Même s'il n'est généralement pas nécessaire, il est possible de modifier une structure de livres une fois celle-ci configurée. Ces modifications, qui sont immédiatement appliquées, ne requièrent aucune déconnexion. Cependant, elles ne sont pas immédiatement reflétées dans les données des rapports en temps réel.

Pour plus d'informations sur la visibilité sur les enregistrements dans les rapports, reportez-vous à la rubrique [Rapports](#) (page 763).

Visibilité du responsable

Lors de la conception des hiérarchies de livres, respectez les principes suivants :

- La fonctionnalité fournie par la case Visibilité du responsable activée du profil de votre société doit être utilisée le moins possible.

Cette option permet aux responsables d'accéder aux enregistrements des utilisateurs sous leur responsabilité et aux utilisateurs d'inclure les données des sous-livres dans leurs recherches.

- L'option Inclure les sous-éléments est rarement, voire jamais, utilisée pour les recherches impliquant d'importants volumes de données. Le nombre d'enregistrements représentant un important volume de données diffère d'une société à l'autre et selon les modèles de recherche.

Dans certains cas, il peut être nécessaire d'utiliser cette option. Par exemple, lorsque des responsables doivent exécuter des listes sur les livres d'utilisateurs incluant leurs subordonnés, car ceux-ci ne peuvent pas partager de données entre eux. S'il s'agit de volumes importants, la durée de la recherche est augmentée. Cependant, pour obtenir des performances optimales, ne sélectionnez l'option Inclure les sous-éléments que si nécessaire.

Niveaux de hiérarchie

Les hiérarchies de livres présentant un grand nombre de niveaux, contenant chacun des enregistrements, se comportent de la même façon qu'une équipe pour laquelle la visibilité du responsable activée. Ce type de hiérarchie convient parfaitement aux petits jeux de données. Cependant, étant donné que les volumes augmentent, les livres dont la hiérarchie est composée d'un petit nombre de niveaux (ou sans niveau) fonctionnent bien mieux que la fonctionnalité d'équipe.

Si l'un des niveaux de la hiérarchie de livres n'apporte rien de plus à la sécurité ou à l'organisation des données, fusionnez le livre redondant ainsi que les sous-livres associés. Demandez aux utilisateurs s'ils parviennent à identifier de quel sous-livre d'un livre parent provient un enregistrement spécifique. S'ils n'en sont pas capables, cela signifie que la meilleure solution consiste à réunir les deux sous-livres dans le livre parent.

Pour réduire simplement le nombre de niveaux d'une hiérarchie, il suffit d'ajouter le nom du livre parent en préfixe au nom des sous-livres. Par exemple, pour le sous-livre Nord du livre parent Amérique du Nord, supprimez le livre parent et renommez le sous-livre "AN – Nord".

Renvois

La technique des renvois consiste à dupliquer des enregistrements dans plusieurs livres. Elle représente une surcharge de travail d'administration pour les utilisateurs en raison de la synchronisation nécessaire. De plus, le grand nombre d'opérations de lecture-écriture généré affecte les performances du serveur. Cette technique doit être utilisée au minimum.

Gestion automatisée des livres

En général, les critères d'affectation des livres sont mis en correspondance avec un ou plusieurs champs d'un type d'enregistrement. Vous pouvez créer des règles de workflow pour réorganiser automatiquement l'affectation des livres en cas de modification d'un de ces champs.

Par exemple, pour la hiérarchie de livres *Territoire*, vous pouvez créer une règle de workflow pour surveiller un champ d'un type d'enregistrement (le champ Territoire des comptes, par exemple), puis créer une action

d'affectation d'un livre à la règle afin de mettre à jour le livre Territoire de l'enregistrement avec un nouveau livre lorsque la valeur du champ Territoire pour les comptes est modifiée.

A propos des services Web de support des livres

Il est possible de gérer les livres via les services Web. Lorsque des livres sont activés pour votre société, le langage de description de services Web (WSDL) pour les livres est disponible pour téléchargement. Pour plus d'informations sur les services Web, consultez le guide *Oracle Web Services On Demand Guide*.

Procédure de configuration des livres

Pour définir les livres de votre société, effectuez les tâches suivantes :

- 1** Demandez au Support clientèle d'activer la fonctionnalité des livres pour la société.
Plusieurs contrôles deviennent alors accessibles dans Oracle CRM On Demand. Pour vérifier que ces contrôles sont disponibles et que le rôle Administrateur est défini pour utiliser les livres, reportez-vous à la rubrique [Vérification de la définition des livres pour le rôle Administrateur](#) (voir "[Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur](#)" page 1326).
- 2** Créez la structure des livres.
Pour plus d'informations sur la conception de la structure des livres, reportez-vous à la rubrique [A propos de la conception des structures de livres](#) (voir "[A propos de la création des structures de livres](#)" page 1321).
- 3** (Facultatif) Créez des types de livre et les rôles d'utilisateur correspondants.
Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création de types et des rôles d'utilisateur des livres](#) (voir "[Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre](#)" page 1330).
- 4** Créez les livres et leurs hiérarchies.
Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création des livres et de leurs hiérarchies](#) (voir "[Création de livres et de hiérarchies de livres](#)" page 1331).
- 5** Associez des utilisateurs aux livres.
Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Association d'utilisateurs aux livres](#) (page 1333).
- 6** Activez les livres pour votre société.
Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Activation des livres pour votre société](#) (voir "[Activation de livres pour votre société](#)" page 1337).
- 7** Activez les livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur.
Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur](#) (page 1338).

Rubriques connexes

Consultez les rubriques suivantes pour obtenir des informations connexes sur les livres et les structures de livres :

- [Gestion des livres](#) (page 1316)
- [A propos des services Web de support des livres](#) (page 1325)
- [Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement](#) (page 1340)
- [Affectation d'enregistrements aux livres](#) (page 1342)
- [Page Hiérarchie Livre](#) (page 1344)
- [Champs de livre](#) (page 1344)

Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur

Pour activer la fonctionnalité des livres pour votre société, l'assistance clientèle procède comme suit :

- Accord du privilège Gérer les livres et de l'accès aux livres au rôle d'administrateur.
- Configuration du profil d'accès de l'administrateur pour qu'il puisse accéder aux livres.

La procédure suivante explique comment vérifier que le rôle d'administrateur est configuré pour les livres.

Pour vérifier que le rôle d'administrateur est configuré pour les livres

- 1 Connectez-vous à Oracle CRM On Demand en tant qu'utilisateur disposant du rôle Administrateur.
- 2 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 3 Dans la section Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès de la page d'accueil Administration, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès.
- 4 Dans la section Gestion des rôles, cliquez sur le lien Gestion des rôles.
- 5 Dans la liste Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.
- 6 Cliquez sur le lien Modifier correspondant au rôle Administrateur.
- 7 Dans l'Assistant de gestion des rôles, passez à l'étape 2, Accès aux types d'enregistrement, et vérifiez que l'accès aux enregistrements de livre est configuré comme indiqué dans le tableau suivant.

Le tableau suivant indique l'accès aux enregistrements de livre requis pour le rôle Administrateur.

Type d'enregistrement	Accès autorisé ?	Création autorisée ?	Droit de lire tous les enregistrements ?
Livres	Sélectionné	Sélectionné	Sélectionné

- 8 Passez à l'étape 4, Privilèges, et vérifiez que le privilège Gérer les livres est sélectionné.

Le tableau suivant décrit le privilège Gérer les livres.

Catégorie	Privilège	Description
Administration : Utilisateurs et contrôles d'accès	Gérer les livres	Gestion de l'accès aux livres, affectation en masse des données aux livres et définition des workflows associés aux livres

REMARQUE : Un utilisateur, dont le rôle inclut le privilège Gérer les livres ainsi que les privilèges permettant de gérer les rôles d'utilisateur, peut accorder ce privilège à d'autres rôles d'utilisateur. Comme pour la plupart des tâches d'administration, il est recommandé de n'accorder le privilège de gestion des livres qu'aux administrateurs de la société.

- 9 Revenez à la page Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès.
- 10 Dans la section Gestion de profils d'accès, cliquez sur le lien Profils d'accès.
- 11 Dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.
- 12 Vérifiez que les paramètres des profils d'accès sont corrects. Pour cela, procédez comme suit :
 - a Cliquez sur le lien Modifier dans Administrateur - Profil d'accès par défaut, puis vérifiez que les paramètres correspondent à ceux indiqués dans le tableau suivant.
 - b Cliquez sur le lien Modifier dans Administrateur - Profil d'accès de titulaire, puis vérifiez que les paramètres correspondent à ceux indiqués dans le tableau suivant.

Le tableau suivant répertorie les paramètres requis permettant aux utilisateurs disposant du rôle Administrateur de gérer les livres dans Oracle CRM On Demand.

Type d'enregistrement	Enregistrement connexe	Administrateur - Profil d'accès par défaut	Administrateur - Profil d'accès de titulaire
Compte	Livres	Complet	Complet
Accréditation*	Livres	Complet	Complet
Activité	Livres	Complet	Complet
Allocation*	Livres	Complet	Complet
Application*	Livres	Complet	Complet
Livres	Non applicable	Lecture/Modification/Suppression	Lecture/Modification/Suppression
Livres	Sous-livres	Vue	Vue
Livres	Utilisateur	Complet	Complet
Plan commercial*	Livres	Complet	Complet
Campagne	Livres	Complet	Complet
Certification*	Livres	Complet	Complet

Type d'enregistrement	Enregistrement connexe	Administrateur - Profil d'accès par défaut	Administrateur - Profil d'accès de titulaire
Interlocuteur	Livres	Complet	Complet
Cours*	Livres	Complet	Complet
Objets personnalisés	Livres	Complet	Complet
Enregistrement d'affaire*	Livres	Complet	Complet
Concessionnaire*	Livres	Complet	Complet
Examen*	Livres	Complet	Complet
Compte financier*	Livres	Complet	Complet
Plan financier*	Livres	Complet	Complet
Budget*	Livres	Complet	Complet
Foyer*	Livres	Complet	Complet
Rapport d'audit du stock*	Livres	Complet	Complet
Période de stock*	Livres	Complet	Complet
Lead	Livres	Complet	Complet
Demandes BDM*	Livres	Complet	Complet
Réunion professionnelle*	Livres	Complet	Complet
Plan de diffusion*	Livres	Complet	Complet
Objectif*	Livres	Complet	Complet
Opportunité	Livres	Complet	Complet
Partenaire*	Livres	Complet	Complet
Police*	Livres	Complet	Complet
Portefeuille*	Livres	Complet	Complet
Programme*	Livres	Complet	Complet
Lot d'échantillons*	Livres	Complet	Complet
Transaction d'échantillon*	Livres	Complet	Complet
Demande d'assistance	Livres	Complet	Complet
Modèle de CR Visite*	Livres	Complet	Complet

Type d'enregistrement	Enregistrement connexe	Administrateur - Profil d'accès par défaut	Administrateur - Profil d'accès de titulaire
Solution	Livres	Complet	Complet
Véhicule*	Livres	Complet	Complet

REMARQUE : Les types d'enregistrement signalés par un astérisque (*) ne sont pas disponibles dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand. Les paramètres d'accès ne sont pertinents que si ces types d'enregistrement sont disponibles.

Le tableau suivant répertorie les contrôles activés grâce au privilège Gérer les livres. Vous pouvez accéder à chacun des composants pour vérifier que tous les contrôles nécessaires sont disponibles.

Composant	Contrôles activés par le privilège Gérer les livres
Administration - Page d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> La section Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès contient le lien Livre - Gestion. Ce lien permet d'accéder à la page Hiérarchie des livres où vous pouvez créer, mettre à jour et gérer des livres. La section Outils de gestion de données contient le lien File d'affectations de livre par lot. Ce lien pointe vers la page du même nom, affichant les informations sur les demandes actives et terminées d'affectation de livre par lot.
Page Personnalisation de l'application	<ul style="list-style-type: none"> La section Configuration des types d'enregistrement contient le lien Livre. Ce lien pointe vers la page Personnalisation de l'application Livre, permettant de définir les champs de livre et d'utilisateur de livre, notamment les valeurs des listes pour les champs Type de livre et Rôle d'utilisateur de livre.
Assistant de gestion des rôles	<ul style="list-style-type: none"> A l'étape 2, Accès aux types d'enregistrement, l'option Livre apparaît sous forme de ligne détails. A l'étape 4, Privilèges, le privilège Gérer les livres apparaît sous forme d'option.
Assistant du profil d'accès	<ul style="list-style-type: none"> A l'étape 1, Nom du profil d'accès, la case Droit accessible aux utilisateurs du livre apparaît. A l'étape 2, Spécifier les niveaux d'accès : <ul style="list-style-type: none"> L'option Livre apparaît sous forme d'objet de niveau supérieur. Une ligne détails correspondant à la section des informations connexes au livre apparaît sous le lien Informations connexes pour les types d'enregistrement prenant en charge les livres.
Page Profil de la société	<ul style="list-style-type: none"> La case à cocher Activer les Livres apparaît dans la section Paramètres de visibilité des données de la société.
Assistant de mise en page (gestion des présentations)	<ul style="list-style-type: none"> A l'étape 4, Informations connexes, la section des informations connexes au livre apparaît dans la section Disponible de la page pour les types d'enregistrement prenant en charge les livres.

Composant	Contrôles activés par le privilège Gérer les livres
Page Renommer les types d'enregistrement	■ L'option Livre apparaît sous la forme d'un élément de la page.
Workflow	■ L'action Affecter un livre apparaît sous la forme d'une option disponible (si vous disposez du privilège Gérer les règles de workflow pour votre société activé).
Menu de la page Liste	■ L'option Affectation de livre par lot apparaît dans le menu pour les types d'enregistrement pris en charge.

Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre

Pour vous aider à organiser votre structure de livres, vous pouvez créer des types de livre, puis affecter un type à chaque livre que vous créez. Par exemple, si vous décidez d'utiliser une hiérarchie de livres pour les territoires, vous pouvez créer un type de livre nommé Territoire. Le champ Type de livre est un champ de liste de sélection modifiable que vous pouvez personnaliser selon les besoins de votre société.

Vous pouvez créer des rôles d'utilisateur de livre à affecter aux utilisateurs lorsque vous associez ces derniers à des livres. Les rôles d'utilisateur de livre sont différents des rôles d'utilisateur Oracle CRM On Demand. Par exemple, vous pouvez créer des rôles d'utilisateur de livre, tels que Utilisateur de territoire et Responsable de territoire, à affecter à des utilisateurs travaillant avec la hiérarchie de livres des territoires.

La procédure ci-après décrit comment créer des types de livre et des rôles d'utilisateur de livre

Pour créer des types de livre et des rôles d'utilisateur de livre

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Cliquez sur le lien Application - Personnalisation.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrement, cliquez sur Livre.
- 4 Dans la page Personnalisation de l'application Livre, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour créer des types de livre, cliquez sur Livre - Configuration des champs.
 - Pour créer des rôles d'utilisateur de livre, cliquez sur Utilisateurs du livre - Configuration des champs.
- 5 Cliquez sur le lien Modifier la liste de sélection.
- 6 Entrez les valeurs pour la liste de sélection et enregistrez vos modifications.

Pour plus d'informations sur la modification des listes de sélection, reportez-vous à la rubrique [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 1178).

Création de livres et de hiérarchies de livres

La section Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès de la page d'accueil Admin vous permet de créer des livres.

Avant de commencer.

- Pour effectuer cette procédure, vous devez disposer du privilège Gérer les livres.
- Avant de créer des livres et des hiérarchies de livre, prenez connaissance de la rubrique [A propos de la conception de structures de livres](#) (voir "[A propos de la création des structures de livres](#)" page 1321).

La procédure suivante explique comment créer un livre.

Pour créer un livre

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès de la page d'accueil Admin, cliquez sur le lien Livre - Gestion.
- 3 Dans la page Hiérarchie de livre, cliquez sur Nouveau.
- 4 Dans la page Modification de livre, saisissez les informations requises, puis enregistrez.

Le tableau suivant décrit les informations à saisir pour le livre.

Champ	Description
Nom du livre	A des fins d'affichage dans le Sélecteur de Livre, la longueur maximale recommandée d'un nom de livre est de 60 caractères.
Type de livre	(Facultatif) Sélectionnez le type du livre dans la liste.
Livre parent	<ul style="list-style-type: none"> ■ S'il s'agit d'un livre racine, laissez ce champ vide. ■ S'il s'agit d'un sous-livre, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Livre parent, puis sélectionnez le livre parent.
Peut contenir des données	<p>Ne s'applique qu'au livre actif (pas aux sous-livres). Cochez cette case pour associer les enregistrements au livre. Pour des raisons de performances, n'utilisez cette fonctionnalité que pour les livres contenant des données.</p> <p>REMARQUE : dans le sélecteur de livre, qui apparaît dans Oracle CRM On Demand, les livres personnalisés contenant des données sont identifiés par une icône de document bleue. Les livres personnalisés qui ne peuvent pas contenir de données sont identifiés par une icône de dossier jaune.</p>

- 1 Sauvegardez l'enregistrement.

Création de sous-livres

Pour créer des sous-livres pour un livre parent existant, vous pouvez utiliser la méthode proposée dans la procédure précédente ou suivre la procédure suivante.

Pour créer des sous-livres pour un livre existant

- 1 Dans la page Hiérarchie de livre, cliquez sur le lien du livre parent.
- 2 Dans la page Détails de livre, cliquez sur Nouveau dans la barre de titre Sous-livres.
- 3 Dans la page Modification de livre, saisissez les informations relatives au livre, puis enregistrez les modifications.

Déplacement d'un livre vers un nouveau livre parent

Vous pouvez déplacer un livre afin d'en faire un sous-livre ou déplacer un sous-livre d'un livre parent vers un autre. Lorsque le parent d'un livre est déplacé, la hiérarchie se modifie en conséquence :

- Le nouveau parent s'applique au livre actuel et aux sous-livres enfants du livre actuel.
- Les utilisateurs affectés à l'ancien livre parent n'ont plus accès au livre actuel et à ses sous-livres.
- Les utilisateurs affectés au nouveau livre parent ont alors accès au livre actuel et à ses sous-livres.
- Les utilisateurs directement affectés au livre actuel ne sont pas affectés par le changement de livre parent.

REMARQUE : Pour supprimer un livre parent, vous devez d'abord supprimer tous ses sous-livres, utilisateurs et données associés.

CONSEIL : Pour connaître le nombre d'enregistrements contenus dans un livre, créez un rapport d'historique pour chaque type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la génération de rapports, reportez-vous à la rubrique [Rapports](#) (page 763).

La procédure suivante décrit comment déplacer un livre vers un nouveau livre parent.

Pour déplacer un livre vers un nouveau livre parent

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès de la page d'accueil Admin, cliquez sur le lien Livre - Gestion.
- 3 Dans la page Hiérarchie de livre, cliquez sur le lien Modifier du livre à déplacer.
- 4 Cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Livre parent, puis sélectionnez le nouveau livre parent.
- 5 Enregistrez vos modifications.

Association d'utilisateurs aux livres

Vous pouvez définir les utilisateurs autorisés à accéder à un livre et le niveau d'accès de chacun de ces utilisateurs par rapport aux enregistrements du livre. Lorsque vous associez un utilisateur à un livre, vous spécifiez le profil d'accès de l'utilisateur dans le livre. Les options standard suivantes sont disponibles :

- **Modifier.** Permet à l'utilisateur de lire et de mettre à jour les enregistrements du livre.
- **Complet.** Permet à l'utilisateur de lire, de modifier et de supprimer les enregistrements du livre.
- **Lecture seule.** Permet à l'utilisateur de voir les enregistrements du livre.

Vous pouvez également créer des profils d'accès personnalisés pour les livres. La liste de sélection Profils d'accès de la page Modification des utilisateurs du livre inclut tous les profils d'accès pour lesquels l'option Droit accessible aux utilisateurs du livre est sélectionnée. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création de profils d'accès pour les livres](#) (page 1336).

L'option Visibilité du responsable activée de la page Profil de la société et l'option Inclure les sous-éléments du sélecteur de livre constituent des facteurs supplémentaires dans la détermination de l'accès d'un utilisateur aux enregistrements. Lorsque l'option Visibilité du responsable activée est sélectionnée dans la page Profil de la société, l'option Inclure les sous-éléments lors des recherches permet à un utilisateur d'accéder aux données des sous-livres ainsi qu'aux données appartenant aux utilisateurs subordonnés de façon directe ou indirecte.

Le niveau d'accès dont un utilisateur dispose sur les livres affecte les droits d'accès généraux de celui-ci sur les enregistrements. Les exemples suivants indiquent comment les droits d'accès de l'utilisateur sont déterminés.

Exemple 1

Rémi Martin, un commercial, dispose de la configuration suivante dans Oracle CRM On Demand :

- A accès aux enregistrements Compte via le rôle de commercial.
- Le niveau de son profil d'accès de titulaire a la valeur Lecture seule pour le type d'enregistrement Compte.
- Le niveau de son profil d'accès par défaut a la valeur Lecture seule pour le type d'enregistrement Compte.
- N'est pas membre de l'équipe du compte Equipements ABC.
- Est associé au livre Fabricants d'équipements et son profil d'accès pour le livre a la valeur Complet.

Si le compte Equipements ABC figure dans le livre Fabricants d'équipements, les droits d'accès de Rémi à l'enregistrement Equipements ABC l'autorisent à lire, à modifier et à supprimer celui-ci. Il dispose de ces droits d'accès car le système de contrôle d'accès d'Oracle CRM On Demand détermine les droits les plus larges à partir de tous les profils d'accès pertinents et les applique. Dans ce cas, le profil d'accès pour le livre a la valeur Complet et a donc priorité sur le profil d'accès aux enregistrements Compte.

Exemple 2

Stéphanie Leroy, une commerciale, dispose de la configuration suivante dans Oracle CRM On Demand :

- A accès aux enregistrements Opportunité via le rôle de commercial.
- Le niveau de son profil d'accès de titulaire a la valeur Lecture seule pour le type d'enregistrement Opportunité.

- Le niveau de son profil d'accès par défaut a la valeur Lecture seule pour le type d'enregistrement Opportunité.
- Est membre de l'équipe d'opportunité et le champ Opportunités - Accès a la valeur Modifier.
- Est associée au livre Fabricants d'équipements et son profil d'accès pour le livre a la valeur Complet.

Si une opportunité se trouve dans le livre Fabricants d'équipements, les droits d'accès de Stéphanie l'autorisent à lire, à modifier et à supprimer l'enregistrement. Cependant, si une opportunité se figure pas dans le livre Fabricants d'équipements, les droits d'accès de Stéphanie (à partir de son profil de gestion des droits, de son profil d'accès par défaut et de son adhésion à l'équipe de l'opportunité) l'autorisent à lire et à modifier l'opportunité, mais pas à la supprimer.

Méthodes d'association des utilisateurs aux livres

Il existe deux méthodes pour associer des utilisateurs aux livres. A partir d'un enregistrement de livre, vous pouvez associer plusieurs utilisateurs au livre. A partir d'un enregistrement d'utilisateur, vous pouvez associer plusieurs livres à l'utilisateur.

La procédure ci-après décrit comment associer plusieurs utilisateurs à un livre via l'enregistrement de ce dernier.

Pour associer plusieurs utilisateurs à un livre

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des livres.
- 3 Dans la page Hiérarchie livre, cliquez sur le lien du nom du livre auquel vous voulez associer des utilisateurs.
- 4 Dans la page Détails de livre, cliquez sur Ajouter des utilisateurs dans la barre de titre de la section Utilisateurs du livre.
- 5 Dans la page Modification des utilisateurs du livre, sélectionnez les utilisateurs à associer au livre.

Le tableau suivant décrit les informations que vous devez indiquer pour chaque utilisateur à associer au livre.

Champ	Description
Utilisateurs	<p>Cliquez sur l'icône Recherche en regard du champ Utilisateur, puis sélectionnez l'utilisateur.</p> <p>REMARQUE : Les délégués d'un utilisateur n'ont pas automatiquement accès au livre de l'utilisateur. Vous devez également associer chaque délégué au livre.</p>
Rôle d'utilisateur de livre	<p>(Facultatif) Choisissez le livre dans la liste de sélection.</p> <p>REMARQUE : Le rôle d'utilisateur de livre n'est pas un rôle Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la création de rôles d'utilisateur de livre, reportez-vous à la rubrique Création de types de livre et de rôles</p>

Champ	Description
	d'utilisateur de livre (page 1330).
Profil d'accès	<p>Dans la liste des profils activés pour les livres, sélectionnez le profil d'accès qui détermine les droits d'accès de l'utilisateur au livre en cours et à ses livres secondaires. Les options standard sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Modifier. Permet à l'utilisateur de lire et de mettre à jour les enregistrements du livre. ■ Complet. Permet à l'utilisateur de lire, de modifier et de supprimer les enregistrements du livre. ■ Lecture seule. Permet à l'utilisateur de voir les enregistrements du livre. <p>REMARQUE : Pour plus d'informations sur la création de profils d'accès personnalisés pour les livres, reportez-vous à la rubrique Création de profils d'accès pour les livres (page 1336).</p>

La procédure ci-après décrit comment associer plusieurs livres à un utilisateur via l'enregistrement de l'utilisateur.

Pour associer plusieurs livres à un utilisateur

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la section Gestion des utilisateurs et des groupes, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la liste d'utilisateurs, cliquez sur le nom de l'utilisateur auquel vous voulez associer des livres.
- 5 Sur la page des détails de l'utilisateur, dans la barre de titre de la section Livres affectés, cliquez sur Ajouter des livres.

REMARQUE : Si la section Livres affectés n'est pas disponible dans la page Utilisateur - Détails, cliquez sur le lien Modifier la présentation et ajoutez la section à la mise en page.

- 6 Dans la page Modification de livres affectés, sélectionnez les livres à associer à l'utilisateur et entrez les informations de l'utilisateur pour chaque livre.

Le tableau suivant décrit les informations que vous devez entrer pour chaque livre que vous associez à l'utilisateur.

Champ	Description
Nom du livre	Cliquez sur l'icône à droite du champ Nom du livre, sélectionnez un livre dans le sélecteur de livre, puis cliquez sur OK.

Champ	Description
Rôle d'utilisateur de livre	<p>(Facultatif) Choisissez le livre dans la liste de sélection.</p> <p>REMARQUE : Le rôle d'utilisateur de livre n'est pas un rôle Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la création de rôles d'utilisateur de livre, reportez-vous à la rubrique Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre (page 1330).</p>
Profil d'accès	<p>Dans la liste des profils activés pour les livres, sélectionnez le profil d'accès qui détermine les droits d'accès de l'utilisateur au livre en cours et à ses livres secondaires. Les options standard sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Modifier. Permet à l'utilisateur de lire et de mettre à jour les enregistrements du livre. ■ Complet. Permet à l'utilisateur de lire, de modifier et de supprimer les enregistrements du livre. ■ Lecture seule. Permet à l'utilisateur de voir les enregistrements du livre. <p>REMARQUE : Pour plus d'informations sur la création de profils d'accès personnalisés pour les livres, reportez-vous à la rubrique Création de profils d'accès pour les livres (page 1336).</p>

REMARQUE : L'association d'un utilisateur à un livre ne lui accorde pas l'accès au livre. Pour cela, vous devez activer les livres pour chaque utilisateur et pour chaque rôle d'utilisateur requérant accès aux livres, comme le décrit la rubrique [Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur](#) (page 1338).

Création de profils d'accès pour les livres

Lorsque vous associez un utilisateur à un livre, vous sélectionnez un profil d'accès qui détermine les droits d'accès de l'utilisateur aux enregistrements du livre et des livres secondaires. Le profil d'accès pour le livre est évalué avec tous les autres profils d'accès de l'utilisateur et ce dernier reçoit les droits d'accès à un enregistrement les plus larges autorisés par ces profils. Pour plus d'informations sur l'interaction des profils d'accès, reportez-vous à la rubrique [Association d'utilisateurs aux livres](#) (page 1333).

Les profils d'accès standard disponibles à la sélection lors de l'association d'un utilisateur à un livre sont les suivants :

- **Modifier.** Permet à l'utilisateur de lire et de mettre à jour les enregistrements du livre.
- **Complet.** Permet à l'utilisateur de lire, de modifier et de supprimer les enregistrements du livre.
- **Lecture seule.** Permet à l'utilisateur de voir les enregistrements du livre.

Vous pouvez également créer des profils d'accès personnalisés pour les livres. La liste de sélection Profils d'accès, qui apparaît dans les pages Modification des utilisateurs du livre et Modification de livres affectés, comporte tous les profils d'accès pour lesquels l'option Droit accessible aux utilisateurs du livre est sélectionnée.

La procédure ci-après décrit comment créer un profil d'accès pour des livres.

Pour créer un profil d'accès pour les livres

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la section Gestion de profils d'accès, cliquez sur le lien Profils d'accès.
- 4 Créez un profil d'accès ou modifiez un profil existant.
- 5 A l'étape 1 de l'assistant de profils, sélectionnez la case à cocher Droit accessible aux utilisateurs du livre.
- 6 A l'étape 2, Spécifier les niveaux d'accès, définissez les niveaux d'accès pour chaque type d'enregistrement et pour les types d'informations connexes.
- 7 Une fois le profil d'accès créé ou modifié, cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.

Activation de livres pour votre société

Lorsque vous avez défini vos structures de livres, vous pouvez activer des livres pour votre société. La procédure ci-après décrit comment effectuer cette opération.

Pour activer les livres pour votre société

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Profil de la société, cliquez sur le lien Profil de la société.
- 4 Sur la page Profil de la société, définissez les options suivantes. Pour plus d'informations sur ces options, reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112).
 - a Dans la section Paramètres de la société, vérifiez que la valeur attribuée à la Méthode de recherche globale est Recherche ciblée. Lorsque Recherche ciblée est sélectionné, le sélecteur de livre apparaît dans la section de recherche de la barre d'action.
 - b Dans la section Paramètre de visibilité Analytics, attribuez la valeur Visibilité totale à l'option Domaines historiques. (Ce paramètre garantit la synchronisation des données des livres avec celles de la base de données qui prend en charge les rapports et les tableaux de bord.)
 - c Dans la section Paramètres de visibilité des données de la société, vérifiez que les cases suivantes sont cochées :

Paramètre	Objectif
Activer des livres	Utilisez ce champ pour contrôler l'affichage des livres personnalisés et d'utilisateur par le sélecteur de livre. Si la case

Paramètre	Objectif
	<p>Activer les Livres n'est pas cochée, le sélecteur de livre affiche uniquement les livres d'utilisateurs et les livres pour les délégués, le cas échéant.</p> <p>REMARQUE : Pour pouvoir afficher l'option Activer les livres dans la page Profil de la société, vous devez disposer du privilège Gérer les livres dans votre rôle d'utilisateur.</p> <p>ATTENTION : Vous ne pouvez pas décocher cette case après l'avoir sélectionnée. Cependant, vous pouvez modifier la hiérarchie des livres une fois l'option sélectionnée.</p>
Afficher le sélecteur de Livre	Active le sélecteur de livre qui permet aux utilisateurs de filtrer les enregistrements par livre utilisateur, livre pour les délégué ou personnalisé.

Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur

Pour autoriser un utilisateur à utiliser des livres, vous configurez son rôle et le profil d'accès par défaut associé. Vous configurez également l'enregistrement utilisateur de chaque utilisateur.

La procédure suivante décrit comment activer les livres pour un rôle d'utilisateur. Vous devez effectuer ces étapes pour chaque rôle utilisant des livres.

Pour activer les livres pour un rôle d'utilisateur

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la section Gestion des rôles, cliquez sur le lien Gestion des rôles.
- 4 Dans la liste Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.
- 5 Cliquez sur le lien du rôle à modifier.
- 6 Dans l'Assistant de gestion des rôles, allez à l'étape 2, Accès aux types d'enregistrement, et configurez les niveaux d'accès pour le type d'enregistrement Livres.

Le tableau suivant indique les paramètres que vous devez configurer pour autoriser les utilisateurs (non administrateurs) à accéder aux livres.

Type d'enregistrement	Accès autorisé ?	Droit de création ?	Droit de lire tous les enregistrements ?
-----------------------	------------------	---------------------	--

Type d'enregistrement	Accès autorisé ?	Droit de création ?	Droit de lire tous les enregistrements ?
Livres	Sélectionné	Non sélectionnée	Non sélectionnée

REMARQUE : Vous devez vous assurer que la case Droit de lire tous les enregistrements ? n'est pas cochée. Sinon, l'utilisateur pourra accéder à tous les livres dans la page de liste Hiérarchie livre.

- 7 Cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.
- 8 Accédez à la page Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès.
- 9 Dans la section Gestion des profils d'accès, cliquez sur Profils d'accès.
- 10 Dans la liste Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.
- 11 Cliquez sur le lien Modifier du profil d'accès par défaut utilisé pour le rôle d'utilisateur que vous activez pour les livres et configurez les paramètres donnant accès aux livres et aux types d'enregistrement connexe.

Le tableau suivant décrit les paramètres obligatoires dans le profil d'accès par défaut, qui donnent à un rôle le droit d'accès aux livres. La configuration du profil d'accès par défaut accorde au rôle d'utilisateur l'accès nécessaire aux livres. Ainsi, vous n'avez pas à configurer le profil d'accès du titulaire pour le rôle.

Type d'enregistrement	Enregistrement connexe	Profil d'accès par défaut
Livres	Non applicable	Lecture seule.
Livres	Livre secondaire	Affichage. Ce profil permet à l'utilisateur d'afficher tous les livres secondaires dans la page Détails de livre. La valeur par défaut est Aucun accès.
Livres	Utilisateur	Lecture seule. Ce profil permet à l'utilisateur d'afficher tous les autres utilisateurs du livre dans la page Détails de livre. La valeur par défaut est Aucun accès.

- 12 Cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.

La procédure ci-après décrit comment activer les livres pour un utilisateur. Vous devez effectuer ces étapes pour chaque utilisateur de livres.

Pour activer des livres pour un utilisateur

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la section Gestion des utilisateurs, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Cliquez sur le lien Modifier de l'utilisateur dont vous souhaitez changer le profil.
- 5 Dans la section Informations importantes sur l'utilisateur de la page Utilisateur - Modification, configurez les paramètres suivants :
 - **Livre par défaut pour données analytiques.** Ce paramètre détermine le livre utilisateur ou le livre personnalisé qui s'affiche par défaut pour l'utilisateur dans le sélecteur de livre des pages Rapports - Page d'accueil et la page d'accueil Tableau de bord. Le paramètre affiche le nom et l'ID de connexion de l'utilisateur (par défaut) dont vous modifiez les enregistrements. Choisissez l'un de ces paramètres pour l'enregistrement lorsque l'utilisateur utilise plus souvent les rapports et les tableaux de bord. Le paramètre de l'enregistrement de l'utilisateur ne restreint pas l'accès de ce dernier aux enregistrements : il peut en effet sélectionner un autre livre dans le sélecteur de livre.
 - **Livre par défaut.** Ce paramètre détermine le livre utilisateur ou le livre personnalisé qui s'affiche par défaut dans le sélecteur de livre lorsque l'utilisateur utilise un autre espace que Rapports ou Tableaux de bord. Par défaut, le paramètre affiche Tous. Choisissez le paramètre livre personnalisé ou livre utilisateur, en fonction de l'espace que l'utilisateur utilise le plus souvent. De cette manière, l'utilisateur ne doit pas sélectionner le livre adapté à chaque fois qu'il souhaite travailler sur les données du livre. Le paramètre de l'enregistrement de l'utilisateur ne restreint pas l'accès de ce dernier aux enregistrements : il peut en effet sélectionner un autre livre dans le sélecteur de livre.
- 6 Dans la section Informations de sécurité sur l'utilisateur de la page Utilisateur - Modification :
 - a Attribuez la valeur Visibilité du responsable ou Visibilité de l'équipe au champ Domaines des rapports.
REMARQUE : Vous devez sélectionner une de ces valeurs. Sinon, les rapports seront vides. L'option que vous sélectionnez, Visibilité du responsable ou Visibilité de l'équipe, n'affecte pas les données du rapport.
 - b Attribuez la valeur Visibilité complète au champ Domaines historiques.
- 7 Cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : Pour accéder à un livre, l'utilisateur doit lui être associé. En outre, les délégués d'un utilisateur n'ont pas automatiquement accès à ses livres. Les délégués doivent également être associés aux livres.

Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement

Pour rendre la section d'informations connexes Livres disponible aux utilisateurs dans la page de détails d'un type d'enregistrement, vous devez effectuer la configuration suivante :

- Rendez disponible la section d'informations connexes Livres dans la mise en page du type d'enregistrement pour le rôle d'utilisateur.

- Dans le profil d'accès pour le rôle d'utilisateur, donnez au rôle accès à la section d'informations connexes Livres dans le type d'enregistrement.

La procédure ci-après décrit comment rendre disponible la section d'informations connexes Livres dans une mise en page de type d'enregistrement.

Pour rendre la section d'informations connexes Livres disponible dans une mise en page de type d'enregistrement

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Cliquez sur le lien Application - Personnalisation.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
Par exemple, pour rendre disponible les informations connexes Livres dans la page Opportunité - Détail, cliquez sur le lien Opportunité.
- 4 Dans la section Mise en page, cliquez sur le lien Mise en page obligatoire (par exemple, Mise en page Opportunité).
- 5 Dans la page Mise en page du type d'enregistrement, cliquez sur le lien Modifier pour la mise en page dans laquelle vous voulez rendre disponible la section d'informations connexes Livres.
- 6 Dans l'assistant de mise en page, allez à l'étape 4, Informations connexes et cliquez sur les flèches pour placer l'élément Livres dans la section Affiché.
- 7 Cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.
- 8 Déconnectez-vous d'Oracle CRM On Demand, puis connectez-vous à nouveau.

La procédure ci-après décrit comment donner à un rôle d'utilisateur accès à la section d'informations connexes Livres dans le type d'enregistrement.

Pour donner à un rôle d'utilisateur accès à la section d'informations connexes Livres dans un type d'enregistrement

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la section Gestion des profils d'accès, cliquez sur Profils d'accès.
- 4 Cliquez sur le lien Modifier du profil d'accès par défaut utilisé pour le rôle d'utilisateur pour lequel vous voulez rendre disponible la section d'informations connexes Livres.

- 5 Dans l'assistant des profils d'accès, allez à l'étape 2, Spécifier les niveaux d'accès et cliquez sur le lien Informations connexes pour le type d'enregistrement dans lequel vous voulez rendre disponible la section d'informations connexes Livres.
Par exemple, pour rendre disponibles les informations connexes Livres dans la page Opportunité - Détail, cliquez sur le lien Informations connexes à côté de l'enregistrement Opportunité.
- 6 Sélectionnez le niveau d'accès pour la section Livres selon les éléments requis du rôle d'utilisateur.
- 7 Cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.
- 8 Répétez les étapes 4 à 7 pour le profil de gestion des droits utilisé pour le rôle d'utilisateur pour lequel que vous activez pour les livres.

Affectation d'enregistrements aux livres

Vous pouvez affecter des enregistrements aux livres en procédant comme suit :

- un enregistrement à la fois (manuellement), en sélectionnant la valeur du livre dans la page de détail de l'enregistrement ;
- en masse, à l'aide de la fonctionnalité de mise à jour des enregistrements par lot.

L'affectation des enregistrements aux livres peut également être effectuée à l'aide des règles et des conditions de workflow actives. Pour plus d'informations sur l'utilisation des règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [A propos des règles de workflow](#) (page 1354).

Avant de commencer :

- Pour affecter des enregistrements aux livres dans une page de détail d'enregistrement, la mise en page de celle-ci pour le type d'enregistrement doit inclure la section Livre.
- Pour affecter par lot des enregistrements aux livres, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gérer les livres.

La procédure suivante décrit comment affecter un enregistrement à un livre.

Pour affecter un seul enregistrement à un livre

- 1 Accédez à la page Détails de l'enregistrement.
- 2 Dans la barre de titre de la section Livres de la page Détails, cliquez sur Ajouter.
- 3 Dans le sélecteur de livres, choisissez le livre auquel vous voulez affecter l'enregistrement, puis cliquez sur OK.

La procédure suivante décrit comment affecter par lot des enregistrements aux livres.

Pour affecter par lot des enregistrements aux livres

- 1 Dans la fenêtre de liste, cliquez sur le bouton Menu dans la barre de titre, puis sur Affectation comptable par lot.

- 2 Dans la fenêtre Affectation comptable par lot, cliquez sur le bouton du sélecteur situé sous la zone Livre cible, puis sélectionnez le livre auquel vous voulez affecter des enregistrements dans la fenêtre de recherche de livres.

- 3 Choisissez une option d'affectation des enregistrements dans la liste.

Le tableau suivant décrit les options d'affectation disponibles.

Option	Description
Addition	Ajoute le livre cible à tous les enregistrements. Cette affectation n'a aucun incidence sur les précédentes affectations de livre pour les enregistrements.
Remplacer le type	Ajoute le livre cible à tous les enregistrements et supprime les livres précédemment affectés qui sont du même type que le livre cible. REMARQUE : Les types de livres sont définis par l'administrateur société.
Tout remplacer	Ajoute le livre cible à tous les enregistrements et supprime tous les livres précédemment affectés, quel que soit leur type.
Remplacer livre	Définit le livre à remplacer. Réaffecte les enregistrements du livre que vous spécifiez ici au livre cible. Les autres enregistrements ne sont pas affectés.
Supprimer	Supprime l'affectation existante au livre cible de tous les enregistrements.
Supprimer tout	Supprime tous les livres affectés des enregistrements.

- 4 Si vous choisissez une option autre que Ajouter dans l'étape 3, vous devez sélectionner une option Appliquer à.

Le tableau suivant décrit les options Appliquer à disponibles.

Option	Description
Associations manuelles	Applique l'option d'affectation à tous les enregistrements sélectionnés pour lesquels les affectations de livre existantes ont été effectuées manuellement
Associations automatiques	Applique l'option d'affectation à tous les enregistrements sélectionnés pour lesquels les affectations de livre existantes ont été effectuées par workflow ou par lot
Les deux	Applique l'option d'affectation à tous les enregistrements sélectionnés.

- 5** Pour appliquer les critères d'affectation que vous avez choisis, cliquez sur Affecter.

La fenêtre File d'affectations de livre par lot s'ouvre, en affichant votre demande d'affectation dans la section Demandes actives. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Page File d'affectations de livre par lot](#) (voir "Page File d'attente d'affectation de livre par lot" page 1636).

Une fois que votre demande a été traitée, vous en serez informé par e-mail.

Page Hiérarchie Livre

La page Hiérarchie Livre présente des informations concernant les livres personnalisés. Vous pouvez y afficher des sous-ensembles de livres ou tous les livres.

Le tableau ci-après décrit les tâches que vous pouvez effectuer dans la page Hiérarchie Livre.

Pour	Effectuez cette procédure
Consulter un sous-ensemble de livres différent	Sur la barre de titre Hiérarchie Livre, cliquez sur la liste et placez la sélection sur un sous-ensemble de livres différent ou sélectionnez Tous les livres pour afficher tous les livres.
Créer un livre	Sur la barre de titre Hiérarchie Livre, cliquez sur Nouveau. Dans la page Modification de livre, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Créer un sous-livre pour un livre existant	Cliquez sur le lien du nom du livre parent. Dans la page Détails de livre, cliquez sur New dans la barre de titre Livres secondaires. Dans la page Modification de livre, saisissez les informations relatives au livre, puis enregistrez vos modifications.
Associer un livre à un nouveau livre parent	Cliquez sur le lien Modifier pour le livre que vous voulez changer. Dans la page Modification de livre, cliquez sur l'icône Rechercher dans à côté du champ Livre parent, sélectionnez le nouveau livre parent, puis enregistrez vos modifications.
Associer des utilisateurs à un livre	Cliquez sur le lien du nom du livre. Dans la page Détails de livre, cliquez sur Ajouter des utilisateurs dans la barre de titre Utilisateurs du livre. Dans la page Modification de livre, choisissez les utilisateurs à associer au livre, puis entrez leurs informations. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Association d'utilisateurs aux livres (page 1333).

Champs de livre

Les pages Modification de livre et Détails de livre affichent des détails concernant les livres personnalisés. Vous pouvez modifier les détails d'un livre, ajouter des livres secondaires et des utilisateurs à un livre.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Informations importantes sur le livre	
Nom du livre	Nom donné au livre.
Livre parent	Affiche le nom du livre parent s'il s'agit d'un livre secondaire. Si le livre est un livre racine, ce champ est vide.
Type de livre	Les livres peuvent être associés à un type de livre pour aider à l'organisation des structures de livres. Pour plus d'informations sur la création de types de livre, reportez-vous à la rubrique Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre (page 1330).
Peut contenir des données	Indique si les enregistrements peuvent être associés à ce livre. Pour des raisons de performances, cette case ne doit pas être cochée pour les livres qui ne contiennent pas de données.
Partenaire	Propre à Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Pour plus d'informations, reportez-vous au <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> , disponible dans la bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand (voir Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) sur Oracle Technology Network.
Emplacement du partenaire	Propre à Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Pour plus d'informations, reportez-vous au <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> , disponible dans la bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand (voir Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) sur Oracle Technology Network.
Section Livres secondaires	
Nom du livre	Nom du livre secondaire du livre actuel.
Type de livre	Type du livre secondaire.
Peut contenir des données	Indique si les enregistrements peuvent être associés au livre secondaire.
Section Utilisateurs du livre	
Nom de famille	Nom d'un utilisateur associé à ce livre.

Champ	Description
Prénom	Prénom d'un utilisateur associé à ce livre.
Rôle d'utilisateur de livre	Rôle de livre de l'utilisateur pour le livre actuel. Un rôle d'utilisateur de livre peut être affecté à un utilisateur lorsque ce dernier est associé à un livre. Les rôles d'utilisateur de livre sont différents des rôles d'utilisateur dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la création de rôles d'utilisateur de livre, reportez-vous à la rubrique Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre (page 1330).
Profil d'accès	Droits d'accès de l'utilisateur au livre actuel et aux livres secondaires. Effectuez la sélection dans la liste de profils activés pour les livres. Pour plus d'informations sur la création de profils d'accès spécifiques pour les livres, reportez-vous à la rubrique Création de profils d'accès pour les livres (page 1336).

Informations sur le dépannage des livres

Pour plus d'informations sur le dépannage de la fonctionnalité des livres, voir 565278.1 (ID article) dans My Oracle Support.

Gestion des groupes

La gestion des groupes est une fonctionnalité facultative qui permet à votre société de constituer des équipes qui collaborent ensemble et peuvent partager des informations communes.

La définition des groupes dans votre entreprise permet aux utilisateurs d'effectuer les opérations suivantes :

- Les membres du groupe peuvent accéder à un calendrier fusionné qui indique la disponibilité de tous les membres du groupe. Ainsi, les employés peuvent trouver le meilleur moment pour planifier des rendez-vous et en avertir les collègues (et interlocuteurs).

REMARQUE : Le privilège Partager le calendrier doit être inclus dans le rôle des utilisateurs pour qu'ils puissent accéder au calendrier de groupe fusionné. Les utilisateurs qui possèdent le privilège Partager le calendrier peuvent également définir des vues de calendrier personnalisées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Affichage des calendriers d'autres personnes](#) (page 158) et [Ajout de vues de calendrier personnalisées](#) (page 161).

- Les membres du groupe peuvent partager la propriété des types d'enregistrements suivants automatiquement :

- Activité
- Compte
- Interlocuteur
- Foyer

- Opportunité
- Portefeuille

Les nouveaux enregistrements créés par un membre du groupe sont conjointement détenus par tous les membres de ce groupe. Par exemple, si un employé appartient au groupe XYZ, un compte qu'il crée apparaît dans la liste des comptes de tous les membres de ce groupe. Dans cet enregistrement Compte, le nom de l'employé apparaît dans le champ Titulaire et le nom du groupe, dans le champ Groupe principal (si l'administrateur de la société a ajouté ce champ à la présentation). Tous les membres du groupe peuvent mettre à jour cet enregistrement.

Par défaut, les membres du groupe actuel disposent d'un accès complet aux enregistrements de groupe créés après l'adhésion du membre au groupe. Les détails relatifs aux enregistrements de rendez-vous, de tâche et d'interlocuteur qui portent la marque Privé ne peuvent pas être lus par d'autres membres du groupe.

REMARQUE : Pour que cette fonctionnalité soit exploitable, l'option Affectation de groupes par défaut doit être sélectionnée sur la page Profil de la société avant la création des groupes. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Définition des groupes](#) (page 1349).

Les groupes suivent les règles ci-dessous :

- Chaque utilisateur ne peut appartenir qu'à un seul groupe.
Lorsqu'un utilisateur est ajouté à un groupe, son nom n'apparaît plus dans la liste des utilisateurs lorsque les membres du groupe sont sélectionnés.
- Si vous sélectionnez l'option d'affectation des groupes dans votre société :
 - Les enregistrements antérieurs à la définition d'un groupe ne sont pas mis à jour sauf si un nouveau titulaire appartenant à un groupe est ajouté dans le champ Titulaire.
 - Si un utilisateur rejoint un groupe, il peut accéder aux enregistrements de ce groupe. Cependant, les enregistrements appartenant au nouveau membre du groupe avant l'arrivée de l'utilisateur dans le groupe ne peuvent pas automatiquement être consultés par les membres existants. Si un utilisateur devient titulaire d'enregistrements après l'ajout de l'utilisateur à un groupe, les nouveaux enregistrements sont visibles par les autres membres du groupe.

L'exemple suivant illustre la propriété des enregistrements d'un groupe :

- L'utilisateur 1 et l'utilisateur 2 appartiennent au groupe 1, contrairement à l'utilisateur 3.
 - L'utilisateur 3 est titulaire du compte 31. L'utilisateur 1 et l'utilisateur 2 n'auront pas accès au compte 31.
 - L'utilisateur 3 est ajouté au groupe 1. L'utilisateur 1 et l'utilisateur 2 n'auront toujours pas accès au compte 31.
 - L'utilisateur 3 devient titulaire du compte 32. L'utilisateur 1 et l'utilisateur 2 auront accès au compte 32.
- Si des utilisateurs sont supprimés d'un groupe, ils le sont également de tous les enregistrements partagés appartenant au groupe. Ils continuent d'avoir accès à leurs enregistrements privés.

Comparaison des groupes et des équipes

L'application fait la distinction entre les *groupes* et les *équipes* :

- Les groupes sont configurés par l'administrateur de la société et s'appliquent à des jeux entiers d'enregistrements dans toute la société. La fonctionnalité Groupe doit être activée par le Support clientèle ou l'administrateur de la société lorsque la société est configurée pour Oracle CRM On Demand.
- Les titulaires d'enregistrements ou les administrateurs de sociétés configurent les équipes. Les équipes ne font référence qu'à ces types d'enregistrements accessibles aux équipes, notamment :
 - Compte
 - Accréditation
 - Application
 - Plan commercial
 - Certification
 - Interlocuteur
 - Cours
 - Objets personnalisés
 - Enregistrement d'affaire
 - Examen
 - Foyer
 - Lead
 - Demande BDM
 - Objectif
 - Opportunité
 - Partenaire
 - Portefeuille
 - Demande d'assistance
 - Demande de tarification spéciale

Pour configurer une équipe afin d'accéder à l'enregistrement, le titulaire doit partager cet enregistrement explicitement à l'aide de la section Equipe dans la page Détails de l'enregistrement.

Pour plus d'informations sur la définition des groupes, reportez-vous à la rubrique [Définition des groupes](#) (page 1349).

Rubriques connexes

Consultez les rubriques suivantes pour obtenir des informations connexes sur les groupes et le partage des calendriers :

- [Affichage des calendriers d'autres personnes](#) (page 158)
- [Ajout de vues de calendrier personnalisées](#) (page 161)

Définition des groupes

Avant de commencer. Procédez comme suit :

- Assurez-vous que votre rôle inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.
- Pour comprendre le fonctionnement des groupes, reportez-vous à la rubrique [Gestion des groupes](#) (page 1346).

Ordre de configuration des groupes et d'importation des utilisateurs

Procédez comme suit pour définir des groupes :

- 1 Activez la fonctionnalité Affectation de groupes par défaut.
ATTENTION : Pour vous permettre de configurer ou de modifier un groupe, la fonction Affectation de groupes par défaut doit être activée (autrement dit, l'option Affectation de groupes par défaut doit être sélectionnée dans la page Profil de la société), même si vous ne prévoyez pas d'utiliser la fonctionnalité d'affectation de groupes par défaut. Sinon, le groupe ne fonctionnera pas correctement. Dans ce cas, vous devez supprimer le groupe, activer la fonction Affectation de groupes par défaut, puis recréer le groupe.
- 2 Créez des groupes et affectez-leur des utilisateurs.
- 3 Si vous ne prévoyez pas d'utiliser la fonctionnalité d'affectation de groupes par défaut mais que vous utilisez des groupes pour permettre aux utilisateurs de voir les calendriers de groupe fusionnés, désactivez la fonction Affectation de groupes par défaut lorsque vous avez fini de créer les groupes et de leur ajouter des membres.
- 4 Importez vos enregistrements avec le titulaire par défaut (utilisateur), lequel propagera les groupes vers les enregistrements.

Pour activer la fonction Affectation de groupes par défaut

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Cliquez sur le lien Profil de la société.
- 4 Dans la page Profil de la société, cliquez sur Modifier.
- 5 Dans la section Paramètres de visibilité des données de la société, cochez la case Affectation de groupes par défaut.
- 6 Enregistrez les paramètres.

Pour définir un groupe

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.

- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, section Gestion des utilisateurs et des groupes, cliquez sur le lien Groupes de partage publics.
- 4 Dans la page Liste de groupes, cliquez sur Nouveau groupe.
- 5 Dans la page Modification de groupe, renseignez les champs requis.

Champ	Description
Nom	La limite est de 50 caractères. Champ requis par défaut.
Description	La limite est de 255 caractères.

REMARQUE : Vous pouvez renommer le groupe sans affecter les enregistrements existants, étant donné que l'application utilise l'ID sous-jacente du groupe, et non le nom, pour le suivi des enregistrements. Le nom de votre groupe doit cependant être unique dans la société.

- 6 Cliquez sur Enregistrer.
- 7 Dans la page Groupe - Détails, cliquez sur Ajouter des membres.
- 8 Dans la page Membres du groupe, cliquez sur les icônes de recherche et ajoutez les utilisateurs.
Seuls les utilisateurs qui n'ont pas été affectés à un groupe figurent dans la liste. Pour déterminer le groupe auquel un utilisateur appartient, vous devez afficher la page Détail de cet utilisateur.
- 9 Sauvegardez l'enregistrement.
- 10 Si vous ne prévoyez pas d'utiliser la fonctionnalité d'affectation de groupes par défaut mais que vous utilisez des groupes pour permettre aux utilisateurs de voir les calendriers de groupe fusionnés, désactivez la fonction Affectation de groupes par défaut lorsque vous avez fini de créer les groupes et de leur ajouter des membres.

Pour désactiver la fonction Affectation de groupes par défaut, procédez comme suit :

- a Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- b Cliquez sur le lien Société - Administration.
- c Cliquez sur le lien Profil de la société.
- d Dans la page Profil de la société, cliquez sur Modifier.
- e Dans la section Paramètres de visibilité des données de la société, désélectionnez la case Affectation de groupes par défaut.
- f Enregistrez les paramètres.

Si vous décidez de modifier ultérieurement les groupes ou l'appartenance à un groupe, activez à nouveau la fonction Affectation de groupes par défaut avant d'effectuer les modifications, puis désactivez-la lorsque vous avez terminé les modifications.

A propos du changement du paramètre Affectation de groupes par défaut

Si votre société décide de ne plus utiliser de groupes, suivez cette procédure avant de désactiver la fonctionnalité Affectation de groupes par défaut :

- 1 Supprimez tous les utilisateurs, à l'exception de celui à définir comme titulaire principal des enregistrements du groupe.
- 2 Supprimez le groupe.
- 3 Décochez la case Affectation de groupes par défaut dans le profil de la société.

Rubriques connexes

Consultez les rubriques suivantes pour obtenir des informations connexes sur les groupes et le partage des calendriers :

- [Gestion des groupes](#) (page 1346)
- [Affichage des calendriers d'autres personnes](#) (page 158)
- [Ajout de vues de calendrier personnalisées](#) (page 161)

Gestion des territoires

Vous pouvez définir des territoires et des hiérarchies de territoire. Par exemple, une société peut organiser sa force de vente en groupes ou territoires, en fonction des zones géographiques, des produits ou des secteurs d'activité. Chaque groupe de vente est chargé de gérer les comptes et les opportunités de vente sur son territoire. Les territoires que vous définissez dans Oracle CRM On Demand peuvent être utilisés pour affecter de nouveaux enregistrements Compte et Opportunité. Pour plus d'informations sur la configuration de territoires, reportez-vous à la rubrique [Définition des territoires](#) (page 1351).

Définition des territoires

Avant de commencer.

- Si vos territoires n'ont pas encore été définis dans votre société, spécifiez la règle d'affectation de noms et la hiérarchie avant de définir les informations dans Oracle CRM On Demand. Lors de la saisie des informations, commencez par le niveau supérieur, puis ajoutez les sous-territoires.
- Pour vous permettre d'effectuer les procédures suivantes, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les territoires.

La procédure suivante explique comment configurer un territoire.

Pour configurer un territoire

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion du territoire.

- 3 Dans la page Hiérarchie de territoire, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ajouter un territoire, cliquez sur Nouveau territoire.
 - Pour mettre à jour les informations sur les territoires, cliquez sur le lien approprié dans la colonne Nom du territoire, puis cliquez sur Modifier dans la page Territoires – Détail.

- 4 Dans la page Territoires – Modification, entrez les informations requises.

Champ	Description
Nom du territoire	La limite est de 50 caractères.
Territoire parent	S'il s'agit d'un territoire de niveau supérieur, laissez ce champ vide.
Quota en cours	Vous pouvez entrer un quota affecté à ce territoire.
Devise du territoire	Hérite de la devise par défaut de votre société.

- 5 Sauvegardez l'enregistrement.
- 6 (Facultatif) Dans la page Territoires – Détail, cliquez sur Nouveau dans la barre de titre Territoires enfants pour ajouter des sous-territoires.

Pour mettre à jour le territoire parent

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion du territoire.
- 3 Dans la page Hiérarchie de territoire, sélectionnez le territoire enfant.
- 4 Dans la page Territoires – Détail, cliquez sur Modifier.
- 5 Dans la page Territoires – Modification, cliquez sur l'icône de recherche en regard du champ Territoire parent.
- 6 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez le compte parent.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

Pour mettre à jour les territoires dans les enregistrements

Plusieurs méthodes permettent de mettre à jour le champ Territoire d'un enregistrement. En général, ce processus est automatique :

- **Gestionnaire d'affectation** : Vous pouvez utiliser le Gestionnaire d'affectation pour remplir ce champ et définir le propriétaire et les membres de l'équipe associés à l'enregistrement.

- **Importer** : Pour mettre à jour la propriété des territoires dans plusieurs enregistrements, définissez l'indicateur de réaffectation du propriétaire pour déclencher l'affectation des enregistrements à l'aide du Gestionnaire d'affectation.
- **Manuel** : Un utilisateur peut affecter son territoire à un enregistrement.

Gestion du processus

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les instructions pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Création de règles de workflow](#) (page 1365)
- [Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques](#) (page 1370)
- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 1370)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 1372)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 1374)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 1379)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour le champ après attente](#) (page 1382)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 1384)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 1386)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 1390)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 1391)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 1392)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 1393)
- [Affichage d'instances de workflow](#) (page 1397)
- [Suppressions d'instances du Workflow Monitor](#) (voir "[Suppression d'instances dans Workflow Monitor](#)" page 1399)
- [Définition des règles d'affectation](#) (page 1406)
- [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 1413)
- [Création des mises en page de conversion de lead](#) (page 1414)
- [Définition de la génération de prévisions](#) (voir "[Configuration de la définition des prévisions](#)" page 1417)
- [Mise à jour de la définition des prévisions](#) (page 1423)
- [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers](#) (page 1425)
- [Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société](#) (page 1432)

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos des règles d'affectation](#) (page 1402)
- [Administration de la conversion de lead](#) (page 1412)
- [Configuration du workflow](#) (page 1354)
- [Workflow Monitor](#) (page 1395)

Configuration du workflow

Pour configurer les règles de workflow afin de répondre aux exigences commerciales de votre société, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Travaillez avec toutes les parties prenantes pour planifier les processus.
- 2 Documentez toutes les règles de workflow et les actions de workflow correspondantes que vous devez configurer. Pour plus d'informations sur les composants des règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [A propos des règles de workflow](#) (page 1354).
- 3 Connectez-vous à Oracle CRM On Demand en tant qu'administrateur de la société, et créez les règles de workflow. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création de règles de workflow](#) (page 1365).
- 4 Dans les nouvelles règles de workflow, définissez toutes les règles de workflow requises. Pour plus d'informations sur la création des différents types d'actions de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :
 - [A propos des actions de workflow](#) (page 1361)
 - [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 1370)
 - [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 1372)
 - [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 1374)
 - [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 1379)
 - [Création d'actions de workflow : Mettre à jour le champ après attente](#) (page 1382)
 - [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 1384)
 - [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 1386)
 - [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 1392)
 - [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 1393)

A propos des règles de workflow

Une *règle de workflow* est une instruction donnée à Oracle CRM On Demand pour qu'il exécute une ou plusieurs actions chaque fois qu'un événement spécifique se produit.

A propos de la définition de la fonctionnalité des règles de workflow

Si vous êtes un nouveau client, la fonctionnalité des règles de workflow est automatiquement activée. Si vous êtes un client existant, le support clientèle et l'administrateur de la société doivent configurer la fonctionnalité des règles de workflow d'Oracle CRM On Demand :

- **Configuration du support clientèle.** Lorsque le support clientèle configure la fonctionnalité de règle de workflow, le lien Configuration du workflow apparaît dans la section Gestion du processus de la page d'accueil Admin. De plus, le privilège Gestion de règles de données - Gestion de règles de workflow est activé pour le rôle d'utilisateur Administrateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).
- **Option Activer le workflow.** Les règles de workflow ne peuvent pas être exécutées tant que l'administrateur de la société n'a pas coché la case Activer le workflow dans la page Profil de la société. Pour plus d'informations sur la configuration du profil de votre société, reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112).
- **Événements d'intégration.** Un *événement d'intégration* est un mécanisme qui déclenche des processus externes en fonction des modifications (création, mise à jour, suppression, association, dissociation) apportées aux enregistrements dans Oracle CRM On Demand. Vous pouvez spécifier les champs à suivre pour un enregistrement. Si votre société souhaite utiliser des règles de workflow pour créer des événements d'intégration, demandez au support clientèle de vous aider dans l'administration des événements d'intégration et de spécifier la taille totale des files d'attente d'événement d'intégration dont vous avez besoin. Lorsque la valeur change dans un champ suivi, cette modification est enregistrée dans l'événement d'intégration. Vous pouvez également spécifier les files d'attente auxquelles les événements d'intégration doivent être ajoutés. Pour plus d'informations sur la gestion des événements d'intégration, reportez-vous à la rubrique [A propos des événements d'intégration](#) (page 1636).
- **Livres.** Si votre société souhaite utiliser des règles de workflow pour mettre à jour les associations entre les enregistrements et les livres, contactez le support clientèle pour la gestion des livres. Pour plus d'informations sur la gestion des livres, reportez-vous à la rubrique [Gestion des livres](#) (page 1316).

Événements déclencheurs et actions sur les règles de workflow

Une règle de workflow est évaluée lorsque l'événement spécifié dans la règle (événement déclencheur) se produit. Si les conditions de la règle sont remplies (ou si la règle ne comporte aucune condition), les actions spécifiées dans la règle sont exécutées. Par exemple, vous pouvez créer une règle de workflow pour spécifier qu'à chaque création d'une opportunité (événement déclencheur de la règle), un e-mail est envoyé au responsable du titulaire de l'opportunité (action de la règle). Vous pouvez également spécifier que l'e-mail ne doit être envoyé que si le chiffre d'affaires de l'opportunité dépasse un certain montant (condition de la règle), ainsi que le contenu de l'e-mail.

Vous pouvez également configurer des règles de workflow permettant d'exécuter des actions à la fin d'une période spécifique ou lorsqu'une date et une heure données ont été atteintes. Pour plus d'informations sur les actions de workflow basées sur le temps, reportez-vous à la rubrique [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 1363).

Les règles de workflow peuvent être déclenchées par l'un des événements suivants :

- Un enregistrement est créé, mis à jour ou supprimé.
- Un enregistrement est associé à un autre enregistrement ou dissocié d'un autre enregistrement.

Les déclencheurs de règle de workflow d'association et de dissociation sont pris en charge uniquement pour les associations entre comptes et interlocuteurs, et entre opportunités et interlocuteurs.

Les règles de workflow sont configurées pour un enregistrement pris dans son ensemble et non pour des champs individuels. Il existe plusieurs types d'événement déclencheur de règle de workflow, mais chaque règle comporte un seul événement déclencheur. Selon l'événement déclencheur que vous sélectionnez pour la règle, vous pouvez spécifier si Oracle CRM On Demand doit exécuter une ou plusieurs actions automatiquement lorsque les conditions de la règle sont remplies.

REMARQUE : Une fois qu'une règle est créée, vous ne pouvez pas modifier le type d'enregistrement ou l'événement déclencheur de la règle. Toutefois, vous pouvez mettre à jour la condition de workflow.

L'événement déclencheur de chaque règle est indiqué dans les pages Liste des règles de workflow et Règle de workflow - Détail. Le tableau ci-après indique les actions disponibles pour chaque événement déclencheur.

Événement déclencheur	Actions disponibles
Lors de la sauvegarde d'un nouvel enregistrement	<ul style="list-style-type: none"> Envoyer un e-mail Créer une tâche Affecter un livre Créer un événement d'intégration Attendre Mettre à jour le champ après attente
Lors de la sauvegarde d'un enregistrement modifié	<ul style="list-style-type: none"> Envoyer un e-mail Créer une tâche Affecter un livre Créer un événement d'intégration Attendre Mettre à jour le champ après attente
Avant suppression de l'enregistrement	<ul style="list-style-type: none"> Envoyer un e-mail Créer une tâche Créer un événement d'intégration Attendre
Avant sauvegarde d'un enregistrement modifié	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour les valeurs
Après l'association avec le parent	<ul style="list-style-type: none"> Envoyer un e-mail Créer un événement d'intégration Attendre
Après la dissociation du parent	<ul style="list-style-type: none"> Envoyer un e-mail Créer un événement d'intégration

Événement déclencheur	Actions disponibles
	■ Attendre
Lors de la restauration de l'enregistrement	■ Envoyer un e-mail ■ Créer une tâche

Trois actions de workflow supplémentaires sont disponibles dans Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management :

- Synchronisation Partenaire Livre
- Synchronisation Livre Partenaire
- Synchronisation Titulaire Compte partenaire

Pour plus d'informations sur ces actions et leur mode d'utilisation, reportez-vous au *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponible dans la [bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (voir Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) sur Oracle Technology Network.

Restrictions s'appliquant aux règles de workflow et aux actions liées aux règles

Les restrictions s'appliquent aux règles de workflow et aux actions liées aux règles :

- **Conditions de la règle de workflow** Si vous définissez des conditions pour une règle de workflow, les actions basées sur la règle de workflow ne sont exécutées que si les conditions sont remplies lors du déclenchement de la règle. Si les conditions ne sont pas remplies, les actions ne sont pas exécutées. Si vous ne définissez pas de conditions pour une règle de workflow, les actions basées sur la règle de workflow sont exécutées à chaque déclenchement de la règle.
- **Plusieurs actions dans les règles de workflow.** Vous pouvez créer jusqu'à 25 actions pour chaque règle de workflow. Si vous tentez d'en créer plus dans une règle, vous recevez un message d'erreur. Lorsqu'une règle de workflow contient plusieurs actions, celles-ci sont exécutées dans l'ordre indiqué dans la règle, en commençant par l'action numéro 1. Chaque action doit être terminée avant que l'action suivante démarre. Vous pouvez modifier l'ordre des actions dans une règle. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos des actions de workflow](#) (page 1361).

REMARQUE : Si une action de workflow est interrompue de façon inattendue, les actions suivantes de la règle ne sont pas exécutées.

- **Types d'enregistrements.** Vous pouvez créer des règles de workflow pour plusieurs types d'enregistrements. Toutefois, chaque règle de workflow s'applique uniquement à un seul type d'enregistrement. En d'autres termes, si vous créez une règle de workflow pour un type d'enregistrement spécifique et que vous voulez effectuer la même action pour un autre type d'enregistrement, vous devez créer une autre règle de workflow (avec le même événement déclencheur et les mêmes conditions et actions) pour le deuxième type d'enregistrement.
- **Contexte d'enregistrement unique.** Une règle de workflow qui est déclenchée lorsqu'un enregistrement est créé, mis à jour ou supprimé ne peut fonctionner que dans le contexte d'un enregistrement unique, c'est-à-dire qu'une règle de workflow de ce type peut accéder à des champs et les mettre à jour sur un enregistrement seulement.

REMARQUE : Lorsqu'une règle de workflow est déclenchée par une action d'association ou de dissociation d'enregistrement, l'événement d'intégration créé par le workflow peut contenir des champs provenant à la fois de l'enregistrement enfant et de l'enregistrement parent.

Ordre des règles de workflow

Lorsque vous créez une règle de workflow, Oracle CRM On Demand lui affecte automatiquement le numéro non utilisé suivant des règles basées sur les mêmes types d'enregistrement et événement déclencheur. Ce numéro détermine l'ordre dans lequel Oracle CRM On Demand appelle les règles basées sur les mêmes types d'enregistrement et événement déclencheur. Vous pouvez modifier l'ordre des règles ultérieurement. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 1391).

Événements déclencheurs d'association et de dissociation

Les événements déclencheurs d'association et de dissociation sur des règles de workflow sont pris en charge uniquement pour les associations entre comptes et interlocuteurs, et entre opportunités et interlocuteurs. Les actions disponibles pour les événements déclencheurs d'association et de dissociation sont les suivantes :

- Envoyer un e-mail
- Créer un événement d'intégration
- Attendre

Le tableau suivant décrit les actions susceptibles de déclencher une règle de workflow d'association ou de dissociation. Il montre également les événements d'intégration qui sont générés par la règle de workflow dans chaque cas (si une action d'événement d'intégration est configurée sur la règle de workflow).

REMARQUE : En fonction des données figurant dans les enregistrements, des événements d'intégration supplémentaires peuvent être générés. Par exemple, si un nouvel interlocuteur créé sur un compte est l'interlocuteur principal pour le compte, un événement d'intégration supplémentaire (mise à jour du compte) est généré.

Action	Enregistremen t parent	Enregistrem ent enfant	Canal	Événement d'intégration
Créer un interlocuteur sur un compte.	Compte	Interlocuteur	Interface utilisateur	Compte : Mettre à jour Interlocuteur : Insérer Interlocuteur : Associer
			Services Web	Interlocuteur : Insérer Interlocuteur : Associer Compte : Mettre à jour
Lier un interlocuteur existant à un compte.	Compte	Interlocuteur	Interface utilisateur	Compte - Interlocuteur : Insérer Interlocuteur : Mettre à jour

Action	Enregistrem t parent	Enregistrem ent enfant	Canal	Événement d'intégration
			Services Web	Interlocuteur : Associer Compte : Mettre à jour
Supprimer un interlocuteur d'un compte.	Compte	Interlocuteur	Interface utilisateur	Compte - Interlocuteur : Supprimer Interlocuteur : Mettre à jour (interlocuteur principal uniquement)
			Services Web	Interlocuteur : Dissocier Compte : Mettre à jour
Lier un compte existant à un interlocuteur.	Interlocuteur	Compte	Interface utilisateur	Compte - Interlocuteur : Insérer Compte : Mettre à jour
			Services Web	Compte - Interlocuteur : Insérer Interlocuteur : Mettre à jour
Supprimer un compte d'un interlocuteur.	Interlocuteur	Compte	Interface utilisateur	Compte - Interlocuteur : Supprimer Interlocuteur : Mettre à jour (interlocuteur principal uniquement)
			Services Web	Compte - Interlocuteur : Supprimer Interlocuteur : Mettre à jour (interlocuteur principal uniquement)
Créer une opportunité sur un interlocuteur.	Interlocuteur	Opportunité	Interface utilisateur	Opportunité : Insérer Opportunité : Associer
			Services Web	Opportunité : Insérer Opportunité : Associer Interlocuteur : Mettre à jour
Supprimer une opportunité	Interlocuteur	Opportunité	Interface utilisateur	Opportunité : Dissocier

Action	Enregistrem t parent	Enregistrem ent enfant	Canal	Événement d'intégration
d'un interlocuteur.			Services Web	Opportunité : Dissocier
Créer un interlocuteur sur une opportunité. REMARQUE : Cette action n'est pas accessible via l'interface utilisateur.	Opportunité	Interlocuteur	Services Web	Interlocuteur : Insérer Interlocuteur : Associer
Lier un interlocuteur existant à une opportunité.	Opportunité	Interlocuteur	Interface utilisateur	Opportunité : Mettre à jour Rôle interlocuteur de l'opportunité : Insérer
			Services Web	Interlocuteur : Associer Opportunité : Mettre à jour
Supprimer un interlocuteur d'une opportunité.	Opportunité	Interlocuteur	Interface utilisateur	Rôle interlocuteur de l'opportunité : Supprimer Opportunité : Mettre à jour
			Services Web	Interlocuteur : Dissocier Opportunité : Mettre à jour

Échecs des actions basées sur les règles de workflow

Si une action basée sur une règle de workflow n'est pas exécutée, les événements suivants se produisent :

- En cas d'échec de l'action Mettre à jour les valeurs, l'opération qui a déclenché la règle est bloquée et aucune autre action de la règle de workflow n'est exécutée. Un message d'erreur s'affiche pour informer l'utilisateur que l'opération a échoué.
- En cas d'échec d'un autre type d'action basée sur la règle de workflow, l'utilisateur reçoit un message d'erreur, mais l'opération qui a déclenché la règle n'est pas bloquée et les autres actions de la règle de workflow sont exécutées.

Visibilité des enregistrements et actions de workflow

Lorsqu'un utilisateur exécute une action qui déclenche une règle de workflow, certaines des actions de cette règle peuvent échouer si l'action de l'utilisateur a occasionné une perte de visibilité de l'enregistrement.

Par exemple, une règle de workflow peut être déclencher à l'enregistrement d'un enregistrement Compte modifié. Si un utilisateur qui détient un enregistrement Compte réaffecte le compte à un autre, la règle de workflow est déclenchée à l'enregistrement de l'enregistrement Compte. Si le propriétaire d'origine de l'enregistrement n'a plus aucune visibilité sur l'enregistrement Compte par d'autres moyens tels que l'appartenance à une équipe ou à un livre, les actions de workflow qui nécessitent un accès à l'enregistrement de compte échouent.

Latence

Les règles de workflow sont évaluées dans l'ordre et de façon synchrone. Ainsi, tant que toutes les règles ne sont pas évaluées, la mise à jour globale n'est pas terminée. Les règles de workflow ajoutent un certain délai de latence aux opérations (à savoir la durée entre le début et la fin de l'opération). Par exemple, chaque tâche créée par une règle de workflow peut ajouter jusqu'à 20 % de latence à la mise à jour d'un enregistrement. Chaque e-mail créé par une règle de workflow ajoute environ 5 % de latence.

L'évaluation des expressions prend moins de temps. Pour réduire le délai de latence, ajoutez des expressions s'excluant mutuellement à vos conditions de workflow. Définissez vos règles de workflow de façon incrémentielle, en gardant les performances à l'esprit.

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les procédures pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Création de règles de workflow](#) (page 1365)
- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 1370)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 1372)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 1374)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 1379)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour le champ après attente](#) (page 1382)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 1384)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 1386)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 1390)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 1391)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 1392)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 1393)

A propos des actions de workflow

Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow, avec un maximum de 25 actions pour chaque règle.

Vous pouvez créer les types d'actions de workflow suivants :

- **Affecter un livre.** Cette action affecte un livre à un enregistrement lorsque les conditions de la règle de workflow sont réunies.
- **Créer un événement d'intégration.** Cette action envoie un événement d'intégration dans une ou plusieurs files d'attente d'intégration lorsque les conditions de la règle de workflow sont réunies et qu'une modification est détectée dans au moins l'un des champs suivis par l'action Créer un événement d'intégration.
- **Créer une tâche.** Cette action crée une tâche lorsque les conditions de la règle de workflow sont réunies.
- **Envoyer un e-mail.** Cette action envoie un e-mail lorsque les conditions de la règle de workflow sont réunies.
- **Mettre à jour le champ après attente.** Cette action met à jour un champ sur l'enregistrement qui déclenche la règle de workflow. Elle est exécutée à la fin de la période d'attente définie dans une ou plusieurs actions d'attente qui précèdent l'action Mettre à jour le champ après attente dans la règle de workflow.
- **Mettre à jour les valeurs.** Cette action met à jour les champs lorsqu'un enregistrement est modifié, sans perdre les informations sur la modification d'origine (c'est-à-dire, les informations sur la date de dernière modification de l'enregistrement, sur l'auteur de la modification et sur les données modifiées).
- **Attendre.** Cette action permet à Oracle CRM On Demand de reporter l'exécution d'autres actions (suivantes) dans une règle de workflow jusqu'à la fin d'une certaine période, ou jusqu'à ce qu'une date et heure données soient atteintes.

Trois actions de workflow supplémentaires sont disponibles dans Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management :

- Synchronisation Partenaire Livre
- Synchronisation Livre Partenaire
- Synchronisation Titulaire Compte partenaire

Pour plus d'informations sur ces actions et leur mode d'utilisation, reportez-vous au *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponible dans la [bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand](#) (voir Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) sur Oracle Technology Network.

REMARQUE : Si vous définissez plusieurs actions pour une règle de workflow, celles-ci sont exécutées dans l'ordre indiqué dans la règle de workflow, en commençant par l'action numéro 1. Chaque action doit être terminée avant que l'action suivante démarre. Une fois que vous avez créé les actions pour la règle de workflow, vous pouvez modifier leur ordre. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 1390).

Lors de la création d'actions pour les règles de workflow, vous utilisez Expression Builder pour sélectionner les champs à partir des enregistrements et pour définir des expressions pour calculer les variables. Vous pouvez fusionner les champs et les variables d'enregistrement dans l'objet et le texte du message d'un e-mail, l'objet et le texte descriptif d'une tâche ou la nouvelle valeur d'un champ à mettre à jour. Vous pouvez également utiliser le Constructeur d'expressions pour calculer la durée ou la date et l'heure de fin d'une période d'attente dans les actions d'attente des règles de workflow. Les noms des champs et les variables dans les expressions que vous définissez sont remplacés par les valeurs lors de la mise en oeuvre des règles de workflow. Pour plus d'informations sur Expression Builder, reportez-vous à la rubrique [Expression Builder](#) (page 1661).

Vous trouverez des procédures détaillées relatives à la création d'actions de workflow dans les rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 1370)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 1372)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 1374)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 1379)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour le champ après attente](#) (page 1382)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 1384)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 1386)

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 1354)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 1363)
- [Création de règles de workflow](#) (page 1365)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 1390)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 1392)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 1393)

A propos des règles de workflow basées sur le temps

Vous pouvez configurer des règles de workflow permettant d'exécuter des actions à l'expiration d'un délai. Par exemple, vous pouvez configurer une règle de sorte qu'une action contenue dans cette règle soit exécutée lorsque la date d'échéance d'un enregistrement est passée ou si un enregistrement n'a pas été utilisé pendant un certain temps.

Pour configurer une règle de workflow basée sur le temps, vous ajoutez une ou plusieurs actions Attendre à la règle. Chaque fois que vous souhaitez exécuter une action basée sur le temps, vous créez une action Attendre indiquant la période du délai ou la date et l'heure de fin de ce délai. Vous pouvez définir directement des périodes ou des dates, ou bien créer une expression permettant de les calculer. Vous organisez ensuite les actions dans la règle afin que l'action Attendre précède immédiatement l'action que vous souhaitez retarder. Si plusieurs règles sont nécessaires pour accomplir un processus, vous ordonnez les règles de façon à réaliser votre objectif.

A propos de la réévaluation des conditions de workflow après des actions Attendre

Les actions Attente vous permettent de préciser si la condition de la règle de workflow doit être réévaluée à la fin de la période d'attente. Si la case Réévaluer les conditions de règle après attente est cochée pour l'action Attente, l'enregistrement est relu à la fin de la période d'attente et réévalué en fonction de la condition de la règle de workflow.

Si la condition n'est pas satisfaite (parce que l'enregistrement a été modifié au cours de la période d'attente), les actions restantes de la règle ne sont pas exécutées. Par défaut, la case Réévaluer les conditions de règle après attente est cochée pour les actions Attente.

Si vous désactivez la case Réévaluer les conditions de règle après attente pour une action Attente, l'enregistrement est relu à la fin de la période d'attente et l'action suivante de la règle est exécutée, sans qu'il soit vérifié si l'enregistrement répond encore à la condition. Si une règle comporte plusieurs actions Attente, la case Réévaluer les conditions de règle doit être sélectionnée chaque fois que vous souhaitez réévaluer la condition à la fin de la période d'attente.

Exemple d'utilisation de règles de workflow basées sur le temps

Voici un exemple d'utilisation de règles de workflow basées sur le temps. Vous pouvez utiliser ces règles d'une autre façon, en fonction de votre modèle commercial.

Trois options de priorité sont utilisées pour les demandes d'assistance : Standard, Urgent et Critique. La priorité d'une demande d'assistance est définie sur Standard par défaut à la création de la demande. Un processus pour l'escalade d'une demande d'assistance exige les actions suivantes :

- 1 Après la création d'une demande d'assistance et si le statut de cette demande n'est pas mis à jour dans les 24 heures, la priorité de la demande d'assistance passe sur Urgent et un e-mail est envoyé au propriétaire de la demande d'assistance pour lui indiquer que sa demande doit être mise à jour.
- 2 S'il se passe encore 24 heures sans modification du statut de la demande d'assistance, les événements suivants se produisent :
 - Le champ Priorité de la demande d'assistance passe à Critique
 - La demande d'assistance est réaffectée au responsable du propriétaire d'origine.
 - Un e-mail est envoyé au propriétaire d'origine et au nouveau propriétaire de la demande d'assistance pour leur indiquer que la demande a été réaffectée au responsable du propriétaire et que la Priorité est passée sur Critique.

Pour satisfaire cette exigence, l'administrateur de la société définit une règle de workflow pour le type d'enregistrement de la demande d'assistance, qui est configurée comme suit :

- 1 La valeur suivante est attribuée au déclencheur de la règle : Lors de la sauvegarde d'un nouvel enregistrement.
- 2 La condition de la règle indique que le statut de la demande d'assistance n'est pas défini comme En attente :
`[<Status>] <>LookupValue("SR_STATUS", "En attente")`
- 3 La règle de workflow contient la séquence d'actions suivante :
 - a Une action Attente d'une durée de 24 heures, avec la case Réévaluer les conditions de règle après attente cochée
 - b Une action Mettre à jour le champ après attente pour faire passer le champ Priorité de la demande d'assistance sur Urgent

- c** Une action Envoyer e-mail adressée au propriétaire de la demande d'assistance pour lui indiquer que la priorité de la demande d'assistance est passée sur Urgent et que la demande doit être mise à jour
- d** Une action Attente d'une durée de 24 heures, avec la case Réévaluer les conditions de règle après attente cochée
- e** Une action Mettre à jour le champ après attente pour faire passer le champ Priorité de la demande d'assistance sur Critique
- f** Une action Mettre à jour le champ après attente pour désigner le responsable du propriétaire d'origine comme nouveau propriétaire
- g** Une action Envoyer e-mail à l'intention du propriétaire de la demande d'assistance et de son responsable pour les avertir que la demande d'assistance a été réaffectée et que sa priorité est passée sur Critique.

Pour obtenir des instructions pas-à-pas de création des actions Attente et Mettre à jour le champ après attente dans les règles de workflow, voir [Création d'actions de workflow : Attente](#) (voir "Création d'actions de workflow : Attendre" page 1386) et [Création d'actions de workflow : Mettre à jour le champ après attente](#) (page 1382).

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 1354)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 1361)
- [Création de règles de workflow](#) (page 1365)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 1390)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 1392)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 1393)

Création de règles de workflow

Avant de commencer. La fonctionnalité de workflow dans Oracle CRM On Demand doit être configurée pour votre société, comme décrit dans la rubrique [A propos des règles de workflow](#) (page 1354). Pour effectuer les procédures décrites dans cette rubrique, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gestion de règles de données - Gestion de règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

REMARQUE : Une fois qu'une règle est créée, vous ne pouvez pas modifier le type d'enregistrement ou l'événement déclencheur de la règle. Toutefois, vous pouvez mettre à jour la condition de workflow.

Pour créer une règle de workflow

- 1** Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.

- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour créer une règle de workflow en en copiant une déjà existante, cliquez sur l'option Copier de la règle de workflow à copier.
 - Pour créer une nouvelle règle de workflow qui n'est pas basée sur une règle existante, cliquez sur Nouveau dans la barre de titre.
- 4 Dans la section Détails importants sur la règle de workflow de la page Règle de workflow - Détails, complétez les informations sur la règle.

Le tableau suivant décrit les champs de la règle.

Champ	Description
Nom du workflow	Entrez un nom unique ne dépassant pas 50 caractères.
Actif	Utilisez la case Actif pour activer ou désactiver la règle. Plusieurs règles de workflow peuvent être actives en même temps.
Type d'enregistrement	<p>Sélectionnez le type d'enregistrement pour la règle de workflow.</p> <p>Pour les événements déclencheurs de création, mise à jour et suppression, chaque règle de workflow s'applique uniquement à un seul type d'enregistrement. La règle est évaluée pour ce type d'enregistrement et les actions sont exécutées sur ce type d'enregistrement. Une fois qu'une règle est créée, vous ne pouvez pas modifier son type d'enregistrement.</p> <p>Pour les règles de workflow pour lesquelles l'événement déclencheur de la règle est Après l'association avec le parent ou Après la dissociation du parent, sélectionnez le type de l'enregistrement enfant. Par exemple, si vous voulez que la règle de workflow soit déclenchée lorsqu'un enregistrement Interlocuteur est associé à un enregistrement Compte, sélectionnez Interlocuteur dans ce champ, puis Compte dans le champ Type d'enregistrement parent.</p>
Événement déclencheur	<p>Sélectionnez l'événement qui déclenche la règle.</p> <p>Lorsque cet événement se produit dans un enregistrement du type spécifié, la règle est évaluée. Une fois qu'une règle est créée, vous ne pouvez pas modifier son événement déclencheur.</p> <p>REMARQUE : Les événements déclencheurs Après l'association avec le parent et Après la dissociation du parent sont uniquement pris en charge pour les types d'enregistrements Compte, Interlocuteur et Opportunité. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Événements déclencheurs d'association et de dissociation de la rubrique A propos des règles de workflow (page 1354).</p>

Champ	Description
Ordre	Ce champ est en lecture seule lorsque vous créez la règle de workflow. Il détermine l'ordre dans lequel Oracle CRM On Demand appelle les règles basées sur les mêmes types d'enregistrement et événement déclencheur. Oracle CRM On Demand affecte automatiquement le numéro non utilisé suivant aux règles basées sur les mêmes types d'enregistrement et événement déclencheur, mais vous pouvez modifier l'ordre des règles de workflow ultérieurement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Modification de l'ordre des règles de workflow (page 1391).
Type d'enregistrement parent	Ce champ s'affiche si vous sélectionnez l'événement déclencheur Après l'association avec le parent ou Après la dissociation du parent. Sélectionnez le type d'enregistrement parent. Par exemple, si vous définissez une règle de workflow qui sera déclenchée lorsqu'un enregistrement Interlocuteur est associé à un enregistrement Compte parent, sélectionnez Compte dans ce champ, puis Interlocuteur dans le champ Type d'enregistrement.

- 5 Pour définir une condition dans la règle de workflow, cliquez sur l'icône *fx* dans la section Condition de la règle de Workflow sur la page et utilisez Expression Builder pour définir la condition de la règle de workflow. Pour plus d'informations sur Expression Builder, reportez-vous à la rubrique [Expression Builder](#) (page 1661).

REMARQUE : Si vous ne définissez pas de condition de règle de workflow, les actions de la règle seront exécutées à chaque déclenchement de la règle.

Lors de la création de conditions pour des règles de workflow, tenez compte des points suivants :

- Une condition de règle de workflow peut contenir jusqu'à 1 024 caractères.
- Vous pouvez configurer des règles de workflow propres à des rôles ou canaux particuliers. Pour plus d'informations sur la restriction des rôles de workflow à des rôles ou canaux spécifiques, voir [Restriction des règles de workflow à des canaux ou à des rôles spécifiques](#) (voir "Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques" page 1370).
- Vous pouvez déterminer si un champ d'un enregistrement a été mis à jour au moyen d'une condition similaire à celle présentée ci-après dans la règle de workflow. Dans cet exemple, la chaîne utilisée pour déterminer si le champ a été modifié n'est *pas valide*, mais vous pouvez utiliser une chaîne de votre choix, à condition qu'elle n'existe pas comme valeur dans le champ examiné :

```
IfNull([<Nom_Champ>], "Incorrect") <> IfNull(PRE("<Nom_Champ>"), "Incorrect")
```

ATTENTION : La fonction PRE ne renvoie pas la valeur précédente d'un champ si la fonction est utilisée dans un workflow ou une action appelé après l'action Attendre. Pour plus d'informations sur la fonction PRE(), voir [PRE](#) (page 1710).

- 6 (Conditionnel) Si l'événement déclencheur de la règle est Avt sauvegarde enreg. modifiés et que le type d'enregistrement de la règle est Opportunité, effectuez les tâches suivantes :

- a** Dans la section Actions si la condition est fausse dans la page Règle de workflow - Détails, spécifiez si l'opération d'enregistrement doit être annulée en cas de non application de la règle de condition.
- b** (Facultatif) Spécifiez le message d'erreur qui doit s'afficher lorsque l'opération d'enregistrement est annulée en cas de non application de la règle.

REMARQUE : L'option d'annulation de l'opération d'enregistrement n'est disponible que pour les règles de workflow dont l'événement déclencheur est Avt sauvegarde enreg. modifiés et dont le type d'enregistrement est Opportunité.

Le tableau suivant décrit les options de la section Actions si la condition est fausse de la page Règle de workflow - Détails.

Champ	Description
Annuler la sauvegarde	<p>Si vous cochez cette case, les actions suivantes sont exécutées en cas de non application de la condition de règle :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ La règle de workflow est interrompue. ■ Toutes les règles de workflow suivantes basées sur le même type d'enregistrement avec l'événement déclencheur Avt sauvegarde enreg. modifiés sont également interrompues. ■ Toutes les modifications précédentes appliquées au statut de l'enregistrement, hormis celles appliquées par Oracle CRM On Demand, sont annulées. ■ L'enregistrement revient à son état initial. Toutefois, si Oracle CRM On Demand met à jour l'enregistrement, cette modification remplace l'action Annuler la sauvegarde. Par exemple, si l'interlocuteur principal est supprimé des interlocuteurs associés, Oracle CRM On Demand met à jour les informations de l'interlocuteur principal dans l'enregistrement d'opportunité parent. Cette mise à jour par Oracle CRM On Demand remplace toute action d'annulation de la sauvegarde dans l'enregistrement d'opportunité. ■ Toutes les règles de workflow suivantes basées sur le même type d'enregistrement avec l'événement déclencheur Lors sauveg. enregist. modifié ne sont pas déclenchées. ■ Le message suivant s'affiche : <ul style="list-style-type: none"> ■ Si la règle est déclenchée par une action de l'utilisateur, celui-ci voit apparaître un message. ■ Si la règle est appelée par un service Web, un message est renvoyé à ce service sous la forme d'une chaîne d'erreur. ■ Si la règle est appelée par une opération d'import, un message est renvoyé à ce service sous la forme d'un fichier journal d'importation. <p>Vous pouvez spécifier le message dans le champ Afficher le message.</p>

Champ	Description
	<p>Si cette case n'est pas cochée, l'opération d'enregistrement n'est pas affectée (et aucun message n'est renvoyé) en cas de non application de la règle.</p> <p>Par défaut, la case à cocher Annuler la sauvegarde n'est pas sélectionnée.</p>
Afficher le message	<p>Dans ce champ, vous pouvez spécifier le message qui est renvoyé à l'utilisateur, au service Web ou au fichier journal d'importation en cas de non application de la règle et en cas d'activation de la case Annuler la sauvegarde s'appliquant à la règle.</p> <p>Si vous ne spécifiez aucun message dans ce champ, un message par défaut est renvoyé.</p> <p>Le nombre maximum de caractères que le message peut contenir est de 1999.</p>

1 Enregistrer la règle de workflow.

Lorsque vous enregistrez la règle, vous pouvez créer des actions pour celle-ci. Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow pouvant atteindre le nombre maximal de 25 pour chaque règle. Pour des procédures pas à pas quant à la création d'actions de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 1370)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 1372)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 1374)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 1379)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour le champ après attente](#) (page 1382)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 1384)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 1386)

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 1354)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 1361)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 1390)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 1391)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 1392)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 1393)

Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques

Vous pouvez limiter une règle de workflow à des canaux ou rôles spécifiques en ajoutant une condition à la règle.

Pour empêcher un canal d'appeler une règle de workflow

- Utilisez la fonction `ExcludeChannel()` dans l'expression de condition.

Par exemple, pour empêcher une opération d'import de grande ampleur de déclencher une règle de workflow, ajoutez la condition suivante à la règle :

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Pour plus d'informations sur la fonction `ExcludeChannel()`, voir [ExcludeChannel](#) (page 1679).

Pour limiter une règle de workflow à un rôle spécifique

- Utilisez la fonction `UserValue()` avec l'attribut `<Role>` dans l'expression de condition.

Par exemple, pour limiter une règle de workflow de telle sorte qu'elle soit uniquement appelée lorsque le rôle de l'utilisateur dont l'action déclenche la règle est Administrateur et que la priorité de l'enregistrement est définie sur Haute, ajoutez la condition suivante à la règle de workflow :

```
UserValue(<'Role'>)="Administrateur" AND [<Priority>]="Élevée"
```

Pour plus d'informations sur la fonction `UserValue()`, voir [UserValue](#) (page 1719).

Création d'actions de workflow : Affecter un livre

L'action d'affectation d'un livre dans une règle de workflow affecte automatiquement un livre à un enregistrement lorsque les conditions de la règle de workflow sont réunies.

REMARQUE : Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow, avec un maximum de 25 actions pour chaque règle.

La procédure suivante explique comment créer une action d'affectation d'un livre.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège de gestion des règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Pour créer une action d'affectation d'un livre

- 1 Naviguez jusqu'à la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action :
 - a Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
 - b Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.

- c Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action.

Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique [Filtrage de listes](#) (page 87).

- 2 Cliquez sur le lien Nom du workflow de la règle.
- 3 Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Affecter un livre.

REMARQUE : L'événement déclencheur de la règle workflow détermine les types d'actions qui peuvent être créés pour la règle.

CONSEIL : Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.

- 4 Dans la page Modification de l'action du workflow, attribuez un nom à l'action.
- 5 Si vous souhaitez activer l'action, cochez la case Actif.
- 6 Cliquez sur le bouton du sélecteur en regard du champ Nom du livre.
- 7 Dans la fenêtre de recherche de livres, sélectionnez le livre auquel vous souhaitez affecter des enregistrements et cliquez sur OK.
- 8 Sélectionnez l'option d'affectation et Appliquer à appropriée.
Pour obtenir la description des options, reportez-vous à la rubrique [Affectation d'enregistrements aux livres](#) (page 1342).
- 9 Enregistrez l'action.

Pour consulter les procédures pas à pas pour créer d'autres types d'actions de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 1372)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 1374)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 1379)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour le champ après attente](#) (page 1382)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 1384)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 1386)

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 1354)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 1361)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 1363)

- [Création de règles de workflow](#) (page 1365)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 1390)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 1392)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 1393)

Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration

L'action Créer un événement d'intégration dans une règle de workflow envoie un événement d'intégration dans une ou plusieurs files d'attente d'intégration lorsque les conditions de la règle de workflow sont réunies et qu'une modification est détectée dans au moins l'un des champs suivis par l'action Créer un événement d'intégration.

A propos de l'action Créer un événement d'intégration et de l'action Attendre

Si vous souhaitez utiliser une action Créer un événement d'intégration pour créer un événement d'intégration qui capture les modifications apportées à un enregistrement par l'événement qui déclenche une règle de workflow, vous devez alors placer cette action Créer un événement d'intégration avant toute action Attendre dans la séquence d'actions de la règle. En effet, si une action Attendre précède l'action Créer un événement d'intégration dans une règle de workflow, l'action Attendre empêche l'action Créer un événement d'intégration de détecter les modifications apportées à l'enregistrement. Lorsque la période d'attente de l'action Attendre prend fin, l'enregistrement fait l'objet d'une nouvelle lecture avant l'exécution des actions restantes de la règle et les valeurs des champs de l'enregistrement définies avant l'événement qui a déclenché la règle de workflow ne sont pas conservées. En conséquence, la valeur précédente et la valeur actuelle d'un champ sont considérées comme identiques et l'action Créer un événement d'intégration ne crée aucun événement d'intégration, car elle ne détecte aucune modification des champs faisant l'objet du suivi.

REMARQUE : Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow, avec un maximum de 25 actions pour chaque règle.

La procédure suivante explique comment créer une action Créer un événement d'intégration.

Avant de commencer. Pour cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le droit Gérer les règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Pour créer une action Créer un événement d'intégration

- 1** Naviguez jusqu'à la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action :
 - a** Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
 - b** Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
 - c** Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action.

Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique [Filtrage de listes](#) (page 87).

- 2 Cliquez sur le lien Nom du workflow de la règle.
- 3 Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Créer un événement d'intégration.

REMARQUE : L'événement déclencheur de la règle de workflow détermine les types d'actions qui peuvent être créés pour la règle.

CONSEIL : Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.

- 4 Dans la page Modification de l'action du workflow, attribuez un nom à l'action.
- 5 Si vous souhaitez activer l'action, cochez la case Actif.
- 6 Sélectionnez les files d'attente d'intégration dans lesquelles les événements d'intégration seront consignés.
- 7 Enregistrez l'action de workflow.

Si le déclencheur de l'action a la valeur Avant suppression de l'enregistrement, aucune autre configuration n'est requise, et vous pouvez ignorer les étapes suivantes de cette procédure. Dans le cas contraire, poursuivez la procédure.

- 8 Cliquez sur Configurer en regard du nom de l'action dans la page Règle de workflow - Détails.
- 9 Dans la page Suivi de champ, cochez la case Suivi des modifications pour chaque champ que vous souhaitez suivre.

REMARQUE : Outre les champs sélectionnés dans la page Suivi de champ pour l'action de workflow, tous les champs marqués comme obligatoires dans la configuration des champs pour le type d'enregistrement (dans les pages Personnalisation de l'application) font également l'objet d'un suivi dans les événements d'intégration générés par l'action de workflow pour ce type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur les champs obligatoires et leur configuration, reportez-vous aux rubriques [A propos de la gestion des champs](#) (page 1155) et [Création et modification de champs](#) (page 1165).

Pour plus d'informations sur les événements d'intégration, reportez-vous à la rubrique [A propos des événements d'intégration](#) (page 1636).

Vous trouverez des procédures détaillées relatives à la création d'autres types d'actions de workflow dans les rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 1370)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 1374)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 1379)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour le champ après attente](#) (page 1382)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 1384)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 1386)

Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 1354)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 1361)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 1363)
- [Création de règles de workflow](#) (page 1365)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 1390)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 1392)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 1393)
- [A propos des événements d'intégration](#) (page 1636)

Création d'actions de workflow : Créer une tâche

Une action de création de tâche dans une règle de workflow crée automatiquement une tâche lorsque les conditions de la règle sont réunies.

REMARQUE : Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow, avec un maximum de 25 actions pour chaque règle.

A propos de la configuration de règles de workflow pour créer des tâches de suivi des activités

L'action Créer une tâche est disponible pour le type d'enregistrement Activité afin de vous permettre de configurer des règles de workflow pour créer des tâches de suivi lorsque de nouveaux enregistrements d'activité sont enregistrés ou que des enregistrements d'activité existants sont mis à jour, supprimés ou restaurés. Les tâches de suivi créées pour les enregistrements d'activité ne déclenchent aucune règle de workflow fondée sur le type d'enregistrement Activité. Pour plus d'informations, voir [Exemple de configuration des règles de workflow pour créer des tâches de suivi des activités](#) (voir "Exemple de configuration de règles de workflow pour créer des tâches de suivi des activités" page 1378).

La procédure suivante explique comment créer une action de création de tâche.

Avant de commencer. Pour effectuer la procédure suivante, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège de gestion des règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Pour créer une action de création de tâche

- 1** Naviguez jusqu'à la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action :
 - a** Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
 - b** Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.

- c Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action.

Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique [Filtrage de listes](#) (page 87).

- 2 Cliquez sur le lien Nom du workflow de la règle.
- 3 Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Créer une tâche.

REMARQUE : L'événement déclencheur de la règle de workflow détermine les types d'actions qui peuvent être créés pour la règle.

CONSEIL : Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.

- 4 Dans la page Modification de l'action du workflow, attribuez un nom à l'action.
- 5 Si vous souhaitez activer l'action, cochez la case Actif.
- 6 Renseignez les champs décrits dans le tableau suivant puis enregistrez l'action.

REMARQUE : Si vous sélectionnez l'option Adresse e-mail enregistrée dans le champ Titulaire pour la tâche et que le titulaire de l'enregistrement est un utilisateur inactif, la tâche ne sera pas créée.

Champ	Description
Titulaire	<p>Sélectionnez le type de titulaire de la tâche (Adresse e-mail enregistrée ou Utilisateur spécifique), puis le titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si vous sélectionnez Adresse e-mail enregistrée, choisissez l'utilisateur dans la liste. <p>Si vous sélectionnez un rôle d'équipe comme titulaire, la règle de workflow crée une tâche pour chaque utilisateur auquel le rôle d'équipe est affecté.</p> <p>REMARQUE : Pour les comptes, les interlocuteurs et les opportunités, les rôles d'équipe personnalisés ajoutés au type d'enregistrement sont disponibles pour la sélection dans la liste des titulaires Utilisateur apparenté sur enregistrement. Pour plus d'informations sur la personnalisation des enregistrements, reportez-vous à la rubrique Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement (page 1152).</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si vous sélectionnez Utilisateur spécifique, cliquez sur l'icône de recherche, puis sélectionnez le propriétaire de la tâche.
Type	Sélectionnez le type d'activité dans la liste déroulante.
Échéance	Entrez une expression qui correspond à la date d'échéance de la tâche. Vous pouvez faire appel à Expression Builder pour créer l'expression. Cliquez sur l'icône fx en regard du champ pour

Champ	Description
	<p>ouvrir la fenêtre Expression Builder. L'expression peut contenir 1024 caractères au maximum.</p> <p>REMARQUE : Pour que l'action de workflow fonctionne correctement, le champ Date d'échéance doit contenir une expression qui correspond à une date valide. Ne saisissez aucune autre information (date ou nombre entier) dans le champ Date d'échéance.</p> <p>Si l'expression que vous entrez correspond à une date antérieure ou identique à la date du jour, la date d'échéance est alors la date actuelle par défaut.</p> <p>La date d'échéance peut être définie sur un maximum de 2400 jours dans l'avenir. Si l'expression correspond à plus de 2400 jours dans l'avenir, la date d'échéance est alors définie sur 2400 jours dans l'avenir. Par exemple, si l'expression contient Today()+3000, le résultat est calculé à partir de Today()+2400.</p> <p>Si l'expression correspond à une date non valide ou à un autre type de données, notamment une chaîne, un nombre entier ou une valeur booléenne, une erreur se produit et l'activité n'est pas créée.</p> <p>Vous pouvez utiliser le bouton Vérifier syntaxe de Expression Builder pour tester la syntaxe de l'expression. En revanche, Expression Builder ne vérifie pas si l'expression correspond à une date valide.</p> <p>Pour plus d'informations sur l'utilisation d'Oracle On Demand Expression Builder, reportez-vous à la rubrique Expression Builder (page 1661).</p>
Priorité	Sélectionnez la priorité de l'activité dans la liste déroulante.
Statut	Sélectionnez l'état de l'activité dans la liste déroulante.
Devise de la tâche	Sélectionnez une devise.
Privé	Cochez cette case si vous souhaitez que la tâche soit visible uniquement par son propriétaire.
Objet	<p>Entrez la ligne d'objet de la tâche.</p> <p>Vous pouvez intégrer des fonctions et des noms de champ dans le texte. Trois symboles de pourcentage (%%%) avant et après une fonction ou un nom de champ intégré indique qu'ils ne sont pas convertis en valeur de texte.</p> <p>Le texte peut par exemple inclure les éléments suivants :</p> <p style="padding-left: 40px;">Appelez %%%[<ContactLastName>]%%%</p> <p>Si vous saisissez un nom de fonction ou de champ directement</p>

Champ	Description
	<p>dans le champ, vous devez le faire précéder et suivre de trois symboles de pourcentage. Si vous utilisez Expression Builder pour intégrer une fonction ou un nom de champ, les symboles de pourcentage sont automatiquement ajoutés. Si vous utilisez Expression Builder pour intégrer une expression complexe, les symboles de pourcentage ne seront peut-être pas ajoutés au bon endroit. Dans ce cas, assurez-vous que les symboles sont placés avant et après l'expression entière pour qu'elle soit évaluée correctement.</p> <p>Par exemple, <code>%%Today() + 30%%</code> ajoute 30 jours à la date actuelle, mais <code>%%Today() %%+ 30</code> concatène 30 à la représentation de la chaîne de la date actuelle.</p> <p>Pour utiliser Expression Builder afin d'intégrer des fonctions et des noms de champ au champ, cliquez sur l'icône <i>fx</i> en regard du champ.</p> <p>Si vous entrez uniquement que du texte statique, il n'est pas nécessaire d'utiliser Expression Builder.</p> <p>Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères, symboles de pourcentage avant et après les expressions compris.</p>
Description	<p>Entrez la description de la tâche.</p> <p>Vous pouvez intégrer des fonctions et des noms de champ dans le texte, comme décrit pour le champ Objet.</p> <p>Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères, symboles de pourcentage avant et après les expressions compris.</p>

Vous trouverez des procédures détaillées relatives à la création d'autres types d'actions de workflow dans les rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 1370)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 1372)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 1379)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour le champ après attente](#) (page 1382)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 1384)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 1386)

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 1354)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 1361)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 1363)

- [Création de règles de workflow](#) (page 1365)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 1390)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 1392)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 1393)

Exemple de configuration de règles de workflow pour créer des tâches de suivi des activités

Cette rubrique présente un exemple de configuration des règles de workflow pour créer des tâches de suivi à la création d'enregistrements d'activité. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité différemment, en fonction de votre modèle commercial.

Vous souhaitez qu'une tâche de suivi soit créée automatiquement à chaque fois qu'un utilisateur crée une activité. La tâche de suivi doit être configurée comme suit :

- La tâche est une visite.
- La date d'échéance de la tâche de suivi est deux jours après la création de la tâche initiale.
- La priorité de la tâche de suivi est définie sur 1-Elevée.
- Le propriétaire de la tâche de suivi est celui de l'activité initiale.

Pour configurer une règle de workflow pour créer une tâche de suivi d'une nouvelle activité

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, cliquez sur le bouton Nouveau dans la barre de titre.
- 4 Dans la section Détails importants sur la règle de workflow de la page Règle de workflow - Détails, complétez les informations sur la règle comme suit :
 - a Dans le champ Nom du workflow, entrez un nom pour la règle de workflow.
 - b Cochez la case Actif.
 - c Dans le champ Type d'enregistrement, sélectionnez Activité.
 - d Dans le champ Événement déclencheur, sélectionnez "Lors sauvegarde nouvel enregistrement".
- 5 Enregistrer la règle de workflow.
- 6 Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Créer une tâche.
- 7 Dans la page de modification Action de workflow, entrez les informations liées à l'action, comme suit :

- a** Dans le champ Nom de l'action, entrez un nom pour l'action.
 - b** Cochez la case Actif.
 - c** Dans le champ Propriétaire, sélectionnez Utilisateur apparenté sur enregistrement, puis Propriétaire d'activités.
 - d** Dans le champ Type, sélectionnez Visite.
 - e** Dans le champ Date d'échéance, cliquez sur l'icône fx, entrez l'expression suivante dans le champ Expression de la fenêtre Expression Builder, puis enregistrez l'expression :
Today()+2
 - f** Dans le champ Priorité, sélectionnez 1-Elevée.
 - g** Dans le champ Objet, entrez la ligne d'objet de la tâche, par exemple, *Visite de suivi pour nouvelle activité*.
- 8** Enregistrez l'action de workflow.

Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail

Une action d'envoi d'e-mail dans une règle de workflow envoie automatiquement un e-mail lorsque les conditions de la règle sont réunies.

REMARQUE : Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow, avec un maximum de 25 actions pour chaque règle.

La procédure suivante explique comment créer une action d'envoi d'e-mail.

Avant de commencer. Pour effectuer la procédure suivante, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège de gestion des règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Pour créer une action d'envoi d'e-mail

- 1** Naviguez jusqu'à la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action :
 - a** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
 - b** Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
 - c** Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action.
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique [Filtrage de listes](#) (page 87).
- 2** Cliquez sur le lien Nom du workflow de la règle.

- 3** Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Envoyer un e-mail.

REMARQUE : L'événement déclencheur de la règle de workflow détermine les types d'actions qui peuvent être créés pour la règle.

CONSEIL : Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.

- 4** Dans la page Modification de l'action du workflow, attribuez un nom à l'action.
- 5** Si vous souhaitez activer l'action, cochez la case Actif.
- 6** Dans le champ De, sélectionnez ou entrez l'adresse e-mail de l'expéditeur, comme suit :

- Sélectionnez l'option Adresse e-mail par défaut pour utiliser l'adresse par défaut.
- Sélectionnez l'option Utilisateur actuel pour employer l'adresse e-mail de l'utilisateur connecté qui déclenche le workflow.
- Sélectionnez l'option Adresse e-mail spécifique, puis indiquez l'adresse.

Les restrictions suivantes s'appliquent lors de la saisie de l'adresse :

- Vous pouvez entrer l'adresse e-mail directement ou cliquer sur l'icône *fx* en regard du champ et utiliser Expression Builder pour définir l'adresse.
- N'indiquez qu'une seule adresse e-mail. La saisie de plusieurs adresses n'est pas prise en charge dans le champ De.
- Si vous indiquez une adresse e-mail absolue, vous devez la mettre entre guillemets simples ou doubles.
- Expression Builder ne vérifie que la syntaxe des expressions d'adresse ; il ne vérifie pas si l'adresse est correcte.
- Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères.

- 7** Dans le champ à, sélectionnez ou entrez l'adresse e-mail du destinataire, comme suit :

- Sélectionnez Utilisateur spécifique ou Adresse e-mail enregistrée, puis le destinataire comme suit :
 - Si vous sélectionnez Utilisateur spécifique, cliquez sur l'icône de recherche, puis sélectionnez l'utilisateur.
 - Si vous sélectionnez Adresse e-mail enregistrée, sélectionnez le destinataire dans la liste.

Si vous sélectionnez un rôle d'équipe comme destinataire, la règle de workflow envoie le message à chaque utilisateur à qui le rôle d'équipe est affecté.

REMARQUE : Pour les comptes, les interlocuteurs et les opportunités, les rôles personnalisés ajoutés au type d'enregistrement sont disponibles dans la liste des destinataires Utilisateur appar. sur enreg. Pour plus d'informations sur la personnalisation des enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement](#) (page 1152).

- Sélectionnez l'option Adresse e-mail spécifique, puis indiquez les adresses.

Les restrictions suivantes s'appliquent lors de la saisie des adresses :

- Vous pouvez entrer les adresses e-mail directement ou cliquer sur l'icône *fx* en regard du champ et utiliser Expression Builder pour définir les adresses.
- Pour entrer plusieurs adresses, utilisez un point-virgule (;) comme délimiteur.
- Vous devez mettre les adresses e-mail absolues entre guillemets simples ou doubles.
- Expression Builder ne vérifie que la syntaxe des expressions d'adresse ; il ne vérifie pas si les adresses sont correctes.
- Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères.

L'exemple suivant montre une entrée contenant plusieurs adresses :

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

8 Entrez l'objet du message.

Vous pouvez intégrer des fonctions et des noms de champ dans le texte. Trois symboles de pourcentage (%%%) avant et après une fonction ou un nom de champ intégrés indique qu'ils ne sont pas convertis en valeur de texte.

Le texte peut par exemple inclure les éléments suivants :

Un nouveau compte %%%[<AccountType>]%%% a été créé.

Si vous saisissez un nom de fonction ou de champ directement dans le champ, vous devez le faire précéder et suivre de trois symboles de pourcentage. Si vous utilisez Expression Builder pour intégrer une fonction ou un nom de champ, les symboles de pourcentage sont automatiquement ajoutés. Si vous utilisez Expression Builder pour intégrer une expression complexe, les symboles de pourcentage ne seront peut-être pas ajoutés au bon endroit. Dans ce cas, assurez-vous que les symboles sont placés avant et après l'expression entière pour qu'elle soit évaluée correctement.

Par exemple, %%%Today() + 30%%% ajoute 30 jours à la date actuelle, mais %%%Today() %%%+ 30 concatène 30 à la représentation de la chaîne de la date actuelle.

Pour utiliser Expression Builder afin d'intégrer des fonctions et des noms de champ au champ, cliquez sur l'icône *fx* en regard du champ. Si vous entrez uniquement du texte statique, il n'est pas nécessaire d'utiliser Expression Builder.

Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères, symboles de pourcentage avant et après les fonctions et les noms de champ compris.

9 Entrez le texte du message.

Vous pouvez intégrer des fonctions et des noms de champ dans le texte, comme décrit à l'étape 3.

Le texte peut par exemple inclure les éléments suivants :

Bonjour M. %%%[<ContactLastName>]%%%,

Ce champ peut contenir jusqu'à 2 000 caractères, symboles de pourcentage avant et après les expressions compris.

10 Enregistrez l'action.

Pour consulter les procédures pas à pas afin de créer d'autres types d'actions de workflow, voir les rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 1370)

- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 1372)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 1374)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour le champ après attente](#) (page 1382)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 1384)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 1386)

Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 1354)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 1361)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 1363)
- [Création de règles de workflow](#) (page 1365)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 1390)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 1392)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 1393)

Création d'actions de workflow : Mettre à jour le champ après attente

Une action Mettre à jour le champ après attente dans une règle de workflow met à jour un champ sur l'enregistrement qui a déclenché la règle de workflow. Cette action est exécutée à la fin de la période d'attente définie dans une ou plusieurs actions d'attente qui précèdent l'action Mettre à jour le champ après attente dans la règle de workflow.

L'action Mettre à jour le champ après attente doit être précédée d'au moins une action Attendre active dans la règle de workflow. Oracle CRM On Demand vous permet d'activer une action Mettre à jour le champ après attente seulement si l'action est précédée par une action Attendre active.

Vous pouvez créer plusieurs actions Mettre à jour le champ après attente dans une règle de workflow, à condition qu'au moins une action Attendre active précède la première Action Mettre à jour le champ après attente dans la règle.

REMARQUE : Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow, avec un maximum de 25 actions pour chaque règle.

La procédure suivante explique comment créer une action Mettre à jour le champ après attente.

Avant de commencer. Pour effectuer la procédure suivante, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège de gestion des règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, voir la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Pour créer une action Mettre à jour le champ après attente

- 1** Naviguez jusqu'à la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action :
 - a** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
 - b** Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
 - c** Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action.

Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique [Filtrage de listes](#) (page 87).
- 2** Cliquez sur le lien Nom du workflow de la règle.
- 3** Vérifiez qu'au moins une action Attendre active figure dans la liste des actions.
- 4** Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Mettre à jour le champ après Attente.

REMARQUE : L'événement déclencheur de la règle de workflow détermine les types d'actions qui peuvent être créés pour la règle.

CONSEIL : Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.

- 5** Dans la page Modification de l'action du workflow, attribuez un nom à l'action.
- 6** Si vous souhaitez activer l'action, cochez la case Actif.
- 7** Renseignez les champs décrits dans le tableau suivant puis enregistrez l'action.

Champ	Description
Nom de champ	Sélectionnez le nom du champ qui doit être mis à jour.
Valeur	<p>Cliquez sur l'icône fx située en regard du champ, puis définissez l'expression qui calcule la nouvelle valeur du champ. Vous pouvez utiliser le bouton Vérifier syntaxe dans Expression Builder pour tester la syntaxe.</p> <p>Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères.</p> <p>Si vous définissez une expression pour calculer un champ, par exemple un champ Marge personnalisé, où la marge est égale au chiffre d'affaires moins le coût, la valeur du champ est calculée à chaque déclenchement de la règle de workflow, même si le CA ou le coût n'a pas changé. Pour optimiser les performances, vous pouvez définir une condition supplémentaire dans la règle de workflow, telle que :</p> <pre>FieldValue('<CA>') <> PRE('<CA>') OR FieldValue('<Coût>') <> PRE('<Coût>')</pre>

Champ	Description
	La fonction PRE retourne la valeur du champ avant sa mise à jour.
Remplacer les valeurs existantes	<p>Cochez cette case si la valeur existante du champ doit être remplacée par la nouvelle valeur.</p> <p>Si ce champ contient déjà une valeur, celle-ci n'est pas mise à jour tant que cette case n'est pas cochée.</p> <p>Si le champ est vide, il est mis à jour avec la nouvelle valeur, même si cette case n'est pas cochée.</p>

Pour consulter les procédures pas à pas afin de créer d'autres types d'actions de workflow, voir les rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 1370)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 1372)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 1374)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 1379)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 1384)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 1386)

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 1354)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 1361)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 1363)
- [Création de règles de workflow](#) (page 1365)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 1390)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 1392)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 1393)

Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs

Une action Mettre à jour les valeurs appliquée à une règle de workflow met à jour les champs lorsqu'un enregistrement est modifié, sans perte des informations sur la modification d'origine (c'est-à-dire, les informations sur la date de dernière modification de l'enregistrement, sur l'auteur de la modification et sur les données modifiées).

REMARQUE : Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow, avec un maximum de 25 actions pour chaque règle.

La procédure suivante explique comment créer une action Mettre à jour les valeurs.

Avant de commencer. Pour effectuer la procédure suivante, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège de gestion des règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Pour créer une action de mise à jour des valeurs

- 1** Naviguez jusqu'à la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action :
 - a** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
 - b** Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
 - c** Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action.
 Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique [Filtrage de listes](#) (page 87).
- 2** Cliquez sur le lien Nom du workflow de la règle.
- 3** Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Mettre à jour les valeurs.
REMARQUE : L'événement déclencheur de la règle workflow détermine les types d'actions qui peuvent être créés pour la règle.
CONSEIL : Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.
- 4** Dans la page Modification de l'action du workflow, attribuez un nom à l'action.
- 5** Si vous souhaitez activer l'action, cochez la case Actif.
- 6** Renseignez les champs décrits dans le tableau suivant puis enregistrez l'action.

Champ	Description
Nom de champ	Sélectionnez le nom du champ à mettre à jour dans la liste déroulante.
Valeur	<p>Cliquez sur l'icône <i>fx</i> située en regard du champ, puis définissez l'expression qui calcule la nouvelle valeur du champ. Vous pouvez utiliser le bouton Vérifier syntaxe dans Expression Builder pour tester la syntaxe.</p> <p>Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères.</p> <p>Si vous définissez une expression pour calculer un champ, par exemple un champ Marge personnalisé, où la marge est égale au chiffre d'affaires moins le coût, la valeur du champ est calculée à chaque déclenchement de la règle de workflow, même si le CA ou le coût n'a pas changé. Pour optimiser les performances, vous pouvez définir une condition supplémentaire dans la règle de</p>

Champ	Description
	workflow, telle que : <code>FieldValue('<CA>') <> PRE('<CA>') OR FieldValue('<Coût>') <> PRE('<Coût>')</code> La fonction PRE retourne la valeur du champ avant sa mise à jour.
Remplacer les valeurs existantes	Cochez cette case si la valeur existante du champ doit être remplacée par la nouvelle valeur. Si ce champ contient déjà une valeur, celle-ci n'est pas mise à jour tant que cette case n'est pas cochée. Si le champ est vide, il est mis à jour avec la nouvelle valeur, même si cette case n'est pas cochée.

Pour consulter les procédures pas à pas afin de créer d'autres types d'actions de workflow, voir les rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 1370)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 1372)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 1374)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 1379)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour le champ après attente](#) (page 1382)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 1386)

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 1354)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 1361)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 1363)
- [Création de règles de workflow](#) (page 1365)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 1390)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 1392)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 1393)

Création d'actions de workflow : Attendre

Une action d'attente appliquée à une règle de workflow vous permet de reporter l'exécution d'autres actions (suivantes) dans une règle de workflow jusqu'à la fin d'une certaine période, ou jusqu'à ce qu'une date et heure données soient atteintes.

A propos des actions Attendre et des actions Créer un événement d'intégration

Si vous souhaitez utiliser une action Créer un événement d'intégration pour créer un événement d'intégration qui capture les modifications apportées à un enregistrement par l'événement qui déclenche une règle de workflow, vous devez alors placer cette action Créer un événement d'intégration avant toute action Attendre dans la séquence d'actions de la règle. En effet, si une action Attendre précède l'action Créer un événement d'intégration dans une règle de workflow, l'action Attendre empêche l'action Créer un événement d'intégration de détecter les modifications apportées à l'enregistrement. Lorsque la période d'attente de l'action Attendre prend fin, l'enregistrement fait l'objet d'une nouvelle lecture avant l'exécution des actions restantes de la règle et les valeurs des champs de l'enregistrement définies avant l'événement qui a déclenché la règle de workflow ne sont pas conservées. En conséquence, la valeur précédente et la valeur actuelle d'un champ sont considérées comme identiques et l'action Créer un événement d'intégration ne crée aucun événement d'intégration, car elle ne détecte aucune modification des champs faisant l'objet du suivi.

REMARQUE : Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow, avec un maximum de 25 actions pour chaque règle.

La procédure suivante explique comment créer une action d'attente.

Avant de commencer. Pour effectuer la procédure suivante, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège de gestion des règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

Pour créer une action d'attente

- 1 Naviguez jusqu'à la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action :
 - a Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
 - b Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
 - c Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action.

Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique [Filtrage de listes](#) (page 87).

- 2 Cliquez sur le lien Nom du workflow de la règle.
- 3 Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Attendre

REMARQUE : L'événement déclencheur de la règle de workflow détermine les types d'actions qui peuvent être créés pour la règle.

CONSEIL : Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.

- 4 Dans la page Modification de l'action du workflow, attribuez un nom à l'action.
- 5 Si vous souhaitez activer l'action, cochez la case Actif.


- 6 Si vous ne souhaitez pas que Oracle CRM On Demand réévalue les conditions de règle à la fin de la période d'attente, décochez la case Réévaluer les conditions de règle après attente.

REMARQUE : Pour plus d'informations sur la case à cocher Réévaluer les conditions de règle après attente, voir la rubrique [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 1363).

- 7 Spécifiez la durée de l'attente, à l'aide de l'une des options suivantes :

- Sélectionnez l'option Période, puis indiquez la période du délai d'attente en années, mois, jours, heures et minutes, comme suit :
 - Dans le champ Années, entrez une valeur de nombre entier positif comprise entre 0 (zéro) et 5.
 - Dans le champ Mois, entrez une valeur de nombre entier positif comprise entre 0 (zéro) et 12.
 - Dans le champ Jours, entrez une valeur de nombre entier positif comprise entre 0 (zéro) et 200.
 - Dans le champ Heures, entrez une valeur de nombre entier positif comprise entre 0 (zéro) et 200.
 - Dans le champ Minutes, entrez une valeur de nombre entier positif comprise entre 0 (zéro) et 59.

Vous ne pouvez pas spécifier de valeur négative ni de valeur de nombre non entier telle que 1,5.

- Sélectionnez l'option Expression de la période, cliquez sur l'icône  en regard du champ, puis utilisez Expression Builder de façon à créer une expression pour calculer la période du délai d'attente.

Vous pouvez utiliser la fonction Durée d'Expression Builder pour calculer une période en jours ou en fractions de jour. Pour plus d'informations, voir la rubrique [Durée](#) (page 1678).

L'expression doit correspondre à un nombre. Voici des exemples d'expressions autorisées pour calculer la période d'un délai d'attente :

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`


`Duration('P1YT1H') - 1`

La durée maximale prise en charge est "'P5Y12M200DT200H59M", c'est-à-dire, 5 années, 12 mois, 200 jours, 200 heures et 59 minutes.

REMARQUE : Si le calcul de la période d'attente donne un résultat négatif, la période d'attente prend la valeur zéro et l'action d'attente s'interrompt immédiatement. De plus, toutes les actions restantes appliquées à la règle de workflow sont exécutées sans délai.

- Sélectionnez l'option Heure, cliquez sur l'icône du calendrier, puis sélectionnez la date et l'heure de fin du délai d'attente.

Sélectionnez l'heure en fonction du fuseau horaire spécifié dans vos paramètres personnels.

- Sélectionnez l'option Expression de l'heure, cliquez sur l'icône  en regard du champ, puis utilisez Expression Builder de façon à créer une expression pour calculer la date et l'heure de fin du délai d'attente.

Vous pouvez utiliser la fonction Durée d'Expression Builder pour calculer une période en jours ou en fractions de jour. Pour plus d'informations, voir la rubrique [Durée](#) (page 1678).

L'expression doit correspondre à une date et une heure. Voici des exemples d'expressions autorisées pour calculer la date et l'heure de fin d'un délai d'attente :

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

REMARQUE : Si la date et l'heure de fin qui ont été calculées sont déjà passées, la période d'attente de l'action prend la valeur 0 (zéro) et l'action d'attente s'interrompt immédiatement. De plus, toutes les actions restantes appliquées à la règle de workflow sont exécutées sans délai.

Si l'expression n'effectue pas l'évaluation à une date et une heure valides, l'action d'attente s'interrompt immédiatement et toutes les actions restantes appliquées à la règle de workflow sont exécutées sans délai d'attente.

Si l'expression effectue l'évaluation à une date et une heure qui sont supérieures à 5 années, 12 mois, 200 jours, 200 heures et 59 minutes (c'est-à-dire la durée d'attente maximale prise en charge) après la date et l'heure de déclenchement, la date et l'heure de fin sont calculées en fonction de la date et de l'heure du déclencheur en plus de la durée d'attente maximale prise en charge.

8 Enregistrez l'action.

Vous trouverez des procédures détaillées relatives à la création d'autres types d'actions de workflow dans les rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 1370)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 1372)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 1374)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 1379)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour le champ après attente](#) (page 1382)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 1384)

Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 1354)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 1361)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 1363)
- [Création de règles de workflow](#) (page 1365)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 1390)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 1392)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 1393)

Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow

Si vous définissez plusieurs actions pour une règle de workflow, celles-ci sont exécutées dans l'ordre indiqué dans la règle de workflow, en commençant par l'action numéro 1. Chaque action doit être terminée avant que l'action suivante démarre. Vous pouvez modifier l'ordre des actions dans une règle.

Pour modifier l'ordre des actions dans une règle de workflow

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dans laquelle vous souhaitez modifier l'ordre des actions.

Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, reportez-vous à la rubrique [Filtrage de listes](#) (page 87).
- 4 Cliquez sur le lien Nom du workflow de la règle.
- 5 Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur le bouton Modifier l'ordre.
- 6 Dans la page Modifier l'ordre des actions, utilisez les flèches de direction pour modifier l'ordre des actions.

REMARQUE : Si la règle fait l'objet d'une action Mettre à jour le champ après attente, celle-ci doit être précédée d'au moins une action Attendre active.
- 7 Cliquez sur Enregistrer pour sauvegarder vos modifications.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 1354)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 1361)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 1363)
- [Création de règles de workflow](#) (page 1365)
- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 1370)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 1372)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 1374)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 1379)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour le champ après attente](#) (page 1382)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 1384)

- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 1386)

Modification de l'ordre des règles de workflow

Lorsque vous créez une règle de workflow, celle-ci obtient automatiquement le numéro d'ordre disponible suivant pour les règles du même type d'enregistrement et du même événement déclencheur. Ce numéro détermine l'ordre dans lequel Oracle CRM On Demand appelle les règles de workflow associées aux mêmes types d'enregistrement et événement déclencheur. Vous pouvez modifier cet ordre.

Par exemple, si vous créez une règle de workflow sur la base du type d'enregistrement Compte avec l'événement déclencheur Avant suppression de l'enregistrement, et si deux règles de workflow ont le même type d'enregistrement et événement déclencheur, le numéro 3 est attribué à votre nouvelle règle. Vous pourrez modifier l'ordre des règles ultérieurement de sorte que votre règle soit appelée la première pour le type d'enregistrement et l'événement déclencheur spécifiés.

La procédure suivante explique comment changer l'ordre d'une règle de workflow.

Pour modifier l'ordre des règles de workflow

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dont vous voulez changer l'ordre et cliquez sur le lien du nom de la règle.
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique [Filtrage de listes](#) (page 87).
- 4 Dans la page Règle de workflow - Détails, cliquez sur Modifier l'ordre.
- 5 Dans la page Modifier la séquence du workflow, cliquez sur les flèches pour changer l'ordre de la règle.
- 6 Cliquez sur Enregistrer pour sauvegarder vos modifications.

REMARQUE : Lorsque vous supprimez une règle de workflow, les autres règles basées sur les mêmes types d'enregistrement et événement déclencheur sont réordonnées automatiquement. Toutefois, si vous rendez une règle de workflow inactive, son ordre dans la liste de règles ne change pas (mais cette règle n'est pas appelée).

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 1354)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 1361)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 1363)
- [Création de règles de workflow](#) (page 1365)

- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 1390)

Désactivation de règles et d'actions de workflow

Si vous désactivez une règle de workflow alors qu'une instance d'action d'attente basée sur cette règle est à l'état En attente, aucune des autres actions basées sur la règle de workflow n'est exécutée lorsque la période d'attente se termine sur l'instance de l'action. En outre, aucune des règles de workflow suivantes dans la séquence de règles associée au type d'enregistrement n'est déclenchée.

Si vous désactivez une action d'attente basée sur une règle de workflow alors qu'une instance de cette action d'attente est à l'état En attente, aucune des autres actions basées sur la règle de workflow n'est exécutée lorsque la période d'attente se termine sur l'instance de l'action. En outre, aucune des règles de workflow suivantes dans la séquence de règles associée au type d'enregistrement n'est déclenchée.

La procédure ci-après explique comment désactiver une règle de workflow.

Pour désactiver une règle de workflow

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle à désactiver.
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique [Filtrage de listes](#) (page 87).
- 4 Dans le menu de niveau enregistrement de la règle, sélectionnez Modifier.
- 5 Dans la page Règle de workflow - Détails, décochez la case Active.
- 6 Enregistrez vos modifications.

La procédure ci-après explique comment désactiver une action basée sur une règle de workflow.

Pour désactiver une action basée sur une règle de workflow

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle pour laquelle vous souhaitez supprimer l'action.
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique [Filtrage de listes](#) (page 87).
- 4 Cliquez sur le lien Nom du workflow pour la règle.

- 5 Dans la section Actions de la page Règle de workflow - Détails, recherchez l'action que vous souhaitez supprimer.
- 6 Dans le menu de niveau enregistrement de l'action, sélectionnez Modifier.
- 7 Dans la page Modification de l'action du workflow, décochez la case Active.
REMARQUE : Si la règle fait l'objet d'une action Mettre à jour le champ après attente, celle-ci doit être précédée d'au moins une action Attendre active. Si vous essayez de désactiver une action d'attente et si l'action Mettre à jour le champ après attente n'est pas précédée par une autre action d'attente, Oracle CRM On Demand ne permet pas de désactiver l'action d'attente.
- 8 Enregistrez vos modifications.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 1354)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 1361)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 1363)
- [Création de règles de workflow](#) (page 1365)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 1390)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 1391)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 1393)

Suppression de règles et d'actions de workflow

Lorsque vous supprimez une règle de workflow, toutes les actions associées sont également supprimées. De plus, les numéros de commande des règles restantes pour le type d'enregistrement qui vous concerne sont mises à jour automatiquement en fonction de vos besoins afin d'éviter tout écart dans la séquence de numéros.

Si vous supprimez une règle de workflow alors qu'une instance d'action d'attente basée sur cette règle est à l'état En attente, aucune des autres actions basées sur la règle de workflow n'est exécutée lorsque la période d'attente se termine sur l'instance de l'action. En outre, aucune des règles de workflow suivantes dans la séquence de règles associée au type d'enregistrement n'est déclenchée.

Lorsque vous supprimez une action d'une règle de workflow, les numéros de commande des actions restantes de la règle sont mis à jour automatiquement en fonction de vos besoins afin d'éviter tout écart dans la séquence de numéros.

Si vous supprimez une action d'attente d'une règle de workflow alors qu'une instance de cette action d'attente est à l'état En attente, aucune des autres actions basées sur la règle de workflow n'est exécutée lorsque la période d'attente se termine sur l'instance de l'action. En outre, aucune des règles de workflow suivantes dans la séquence de règles associée au type d'enregistrement n'est déclenchée.

La procédure ci-après explique comment supprimer une règle de workflow.

Pour supprimer une règle de workflow

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page de liste des règles de workflow, recherchez la règle à supprimer.
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique [Filtrage de listes](#) (page 87).
- 4 Dans le menu de niveau enregistrement de la règle, sélectionnez Supprimer.
- 5 Confirmez que vous souhaitez supprimer la règle.

La procédure ci-après explique comment supprimer une action basée sur une règle de workflow.

Pour supprimer une action basée sur une règle de workflow

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle pour laquelle vous souhaitez supprimer l'action.
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique [Filtrage de listes](#) (page 87).
- 4 Cliquez sur le lien Nom du workflow pour la règle.
- 5 Dans la section Actions de la page Règle de workflow - Détails, recherchez l'action que vous souhaitez supprimer.
- 6 Dans le menu de niveau enregistrement de l'action, sélectionnez Supprimer.
REMARQUE : Si la règle fait l'objet d'une action Mettre à jour le champ après attente, celle-ci doit être précédée d'au moins une action Attendre active. Si vous essayez de supprimer une action d'attente et si l'action Mettre à jour le champ après attente n'est pas précédée par une autre action d'attente, Oracle CRM On Demand ne permet pas de supprimer l'action d'attente.
- 7 Confirmez que vous souhaitez supprimer la règle.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 1354)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 1361)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 1363)

- [Création de règles de workflow](#) (page 1365)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 1390)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 1391)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 1392)

Workflow Monitor

Vous pouvez utiliser Workflow Monitor pour visualiser les instances des actions d'attente de workflow en attente et les instances d'action de workflow qui ont été interrompues de façon inattendue après une période d'attente dans une action d'attente terminée. La page Workflow Monitor contient deux listes :

- une liste d'instances en attente,
- une liste d'instances en erreur.

Instances en attente

A partir de la page Workflow Monitor, vous pouvez afficher les détails des instances en attente et des actions de workflow. Par exemple, si une instance d'une action d'attente de workflow reste à l'état d'attente plus longtemps que prévu, vous pouvez rechercher l'instance la configuration de l'action d'attente dans l'instance et, si nécessaire, supprimer l'instance.

REMARQUE : Lorsque vous supprimez une instance en attente liée à une action d'attente dans Workflow Monitor, l'instance de la règle de workflow se termine et aucune des actions restantes de la règle de workflow n'est exécutée.

Par exemple, vous pourriez configurer une règle de workflow avec la séquence d'actions suivante :

- 1 une action d'attente d'une durée de 24 heures,
- 2 une action d'envoi d'e-mail,
- 3 une action d'attente d'une durée de 48 heures,
- 4 une action d'envoi d'e-mail,
- 5 une action de création de tâche.

Si les actions sont configurées correctement, la première action d'attente de la séquence (action 1) reste à l'état d'attente pendant 24 heures. Lorsque la période d'attente est écoulée, l'action d'envoi d'e-mail (action 2) est exécutée. Elle est suivie de la deuxième action d'attente (action 3 de la règle de workflow) dans la séquence. Elle reste à l'état d'attente pendant 48 heures. Une fois cette période écoulée, l'action d'envoi d'e-mail (action 4) et l'action de création de tâche (action 5) sont exécutées.

Cependant, si la période d'attente de l'action 3 est définie de façon incorrecte (en spécifiant, par exemple, 48 jours au lieu de 48 heures), l'action reste à l'état d'attente pendant 48 jours. Cette action apparaît dans la liste en attente de la page Workflow Monitor et vous pouvez consulter les détails de l'action pour vérifier si la période d'attente a été définie incorrectement. Vous pouvez ensuite supprimer l'instance de l'action en attente.

Lorsque vous supprimez l'instance de l'action en attente, l'instance de la règle de workflow se termine et les actions restantes de l'instance de la règle ne sont pas exécutées. Dans l'exemple précédent :

- Si vous supprimez l'action 1 pendant sa période d'attente, les actions 2, 3, 4 et 5 ne sont pas exécutées.
- Si vous supprimez l'action 3 pendant sa période d'attente, les actions 4 et 5 ne sont pas exécutées.

REMARQUE : Les actions d'attente sont le seul type d'action de workflow ayant le statut **En attente**.

Instances en erreur

Vous pouvez également utiliser Workflow Monitor pour afficher les détails de certaines instances de workflow qui ont échoué. Les instances en échec des actions de workflow ne sont enregistrées dans Workflow Monitor que si l'action échoue une fois la période d'attente écoulée pour une action d'attente de la règle de Workflow. Dans tous les autres cas, lorsqu'une instance de workflow échoue, l'échec est signalé immédiatement à l'utilisateur dont les actions ont déclenché la règle de workflow (l'échec est signalé dans un message d'erreur qui apparaît à l'écran ou dans le fichier journal si la règle a été déclenchée par un service Web ou une opération d'importation).

Par exemple, vous pourriez configurer une règle de workflow avec la séquence d'actions suivante :

- 1 une action d'envoi d'e-mail,
- 2 une action de création de tâche,
- 3 une action d'attente,
- 4 une action d'envoi d'e-mail.

Si l'action 1 ou 2 est interrompue en raison d'une erreur, l'échec est signalé dans un message d'erreur qui apparaît à l'écran ou dans le fichier journal. Si l'action 3 échoue avant le début de la période d'attente, l'échec est également signalé dans un message d'erreur qui apparaît à l'écran ou dans le fichier journal. Si la même action échoue une fois la période d'attente écoulée ou si l'action 4 échoue, l'échec est enregistré dans Workflow Monitor. Un message d'erreur est également consigné dans le fichier journal si la règle de workflow a été déclenchée par un service Web ou une opération d'importation, mais aucun message n'apparaît à l'écran dans le cas où la règle de workflow a été déclenchée par une action de l'utilisateur.

Les détails des instances d'action de workflow qui échouent une fois la période d'attente terminée pour une action d'attente sont conservés dans la liste des instances en erreur de Workflow Monitor pendant trois mois ou jusqu'à ce que vous les supprimiez. Vous pouvez consulter les détails des instances terminées et des actions de workflow.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Workflow Monitor, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Affichage des instances de workflow](#) (voir "[Affichage d'instances de workflow](#)" page 1397)
- [Suppressions d'instances du Workflow Monitor](#) (voir "[Suppression d'instances dans Workflow Monitor](#)" page 1399)
- [Champs d'instance de workflow](#) (page 1400)

Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Configuration du workflow](#) (page 1354)

Affichage d'instances de workflow

Vous pouvez utiliser Workflow Monitor pour afficher les actions d'attente de workflow en suspens et, si nécessaire, vous pouvez supprimer une action en suspens afin de mettre un terme à l'instance de règle de workflow.

Vous pouvez également afficher les informations relatives aux instances des actions de workflow qui ont été interrompues de façon inattendue après la fin de la période d'attente d'une action d'attente. Pour plus d'informations sur les éléments affichés et enregistrés dans Workflow Monitor, reportez-vous aux rubriques [Workflow Monitor](#) (page 1395) et [Champs d'instance de workflow](#) (page 1400).

Avant de commencer : Pour utiliser Workflow Monitor, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gestion de règles de données - Gestion de règles de workflow.

La procédure suivante explique comment afficher les instances de workflow en attente ou erronées.

Pour afficher les instances de workflow en attente ou erronées

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Workflow Monitor.
- 3 Sur la page Workflow Monitor, cliquez sur Afficher tout dans la liste appropriée si l'instance à afficher ne s'affiche pas dans la liste des instances en attente ou des instances contenant une erreur.
- 4 Sur la page Liste des instances en attente ou Liste des instances en erreur, filtrez la liste afin de localiser l'instance recherchée, comme suit :
 - a Cliquez sur une lettre dans la barre alphabétique pour afficher uniquement les instances de workflow dont le nom commence par cette lettre.
 - b Entrez les caractères dans le champ de texte, puis cliquez sur Atteindre pour afficher les instances de workflow dont le nom commence par ces caractères.
 - c Cliquez sur l'en-tête d'une colonne pour trier les enregistrements en fonction des valeurs de cette colonne. La présence d'une flèche en regard d'un en-tête de colonne indique que le tri est basé sur cette dernière et précise l'ordre de tri (croissant ou décroissant). Par défaut, la colonne située à l'extrême gauche fait office de base de recherche pour les enregistrements.
- 5 Pour afficher les détails d'une instance, cliquez sur le lien ID d'instance.
- 6 Pour afficher les détails de l'action du workflow pour laquelle l'enregistrement est une instance, cliquez sur le lien Action de workflow.

Création de listes d'instances de workflow en attente

Vous pouvez créer des listes d'instances de workflow en attente en fonction des filtres que vous définissez.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas créer des listes filtrées d'instances d'erreur (c'est-à-dire, des instances interrompues de façon inattendue en raison d'une erreur).

La procédure suivante explique comment créer des listes d'instances de workflow en attente en fonction des filtres que vous définissez.

Pour créer une liste filtrée d'instances de workflow en attente

- Dans la page Liste des instances en attente, cliquez sur Menu dans la barre de titre, puis sélectionnez Créer une liste.

Pour plus d'informations sur la création et l'affinage des listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83).

La procédure suivante explique comment gérer les listes filtrées d'instances de workflow en attente.

Pour gérer les listes d'instances de workflow en attente

- Dans la page Liste des instances en attente, cliquez sur Menu dans la barre de titre, puis sélectionnez Page Gérer les listes.

Pour plus d'informations sur la gestion des listes, reportez-vous à la rubrique [Page Gérer les listes](#) (page 89).

La procédure suivante explique comment afficher le filtre pour une liste d'instances de workflow en attente.

Pour afficher les détails du filtre sur une liste d'instances de workflow en attente

- Dans la page Liste des instances en attente, cliquez sur Menu dans la barre de titre, puis sélectionnez Afficher le filtre de la liste.

Pour plus d'informations sur les filtres de liste, reportez-vous à la rubrique [Page Afficher la liste](#) (page 90).

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Workflow Monitor, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Workflow Monitor](#) (page 1395)
- [Suppressions d'instances du Workflow Monitor](#) (voir "[Suppression d'instances dans Workflow Monitor](#)" page 1399)
- [Champs d'instance de workflow](#) (page 1400)

Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Configuration du workflow](#) (page 1354)

Suppression d'instances dans Workflow Monitor

Vous pouvez supprimer individuellement plusieurs instances d'actions de workflow dans Workflow Monitor. Vous pouvez également supprimer en même temps plusieurs instances en attente, en créant une liste filtrée de ces instances et en utilisant la fonction de suppression par lots. Cette fonction n'est pas disponible pour les instances en erreur.

Les instances de workflow en erreur sont conservées dans la liste des instances en erreur de Workflow Monitor pendant trois mois ou jusqu'à ce que vous les supprimiez.

Pour plus d'informations sur les éléments enregistrés et affichés dans Workflow Monitor, reportez-vous aux rubriques [Workflow Monitor](#) (page 1395) et [Champs d'instance de workflow](#) (page 1400).

REMARQUE : Lorsque vous supprimez une instance en attente liée à une action d'attente dans Workflow Monitor, l'instance de la règle de workflow se termine et aucune des actions restantes de la règle de workflow n'est exécutée.

Avant de commencer. Pour utiliser Workflow Monitor, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gestion de règles de données - Gestion de règles de workflow.

La procédure ci-après explique comment supprimer une instance dans Workflow Monitor.

Pour supprimer une instance dans Workflow Monitor

- 1 Sur la page Workflow Monitor, cliquez sur Afficher tout dans la liste appropriée si l'instance à afficher ne s'affiche pas dans la liste des instances en erreur ou des instances en attente.
- 2 Sur la page Liste des instances en erreur ou Liste des instances en attente, filtrez la liste afin de localiser l'instance recherchée, comme suit :
 - a Cliquez sur une lettre dans la barre alphabétique pour afficher uniquement les instances de workflow dont le nom commence par cette lettre.
 - b Entrez les caractères dans le champ de texte, puis cliquez sur Atteindre pour afficher les instances de workflow dont le nom commence par ces caractères.
 - c Cliquez sur l'en-tête d'une colonne pour trier les enregistrements en fonction des valeurs de cette colonne. La présence d'une flèche en regard d'un en-tête de colonne indique que le tri est basé sur cette dernière et précise l'ordre de tri (croissant ou décroissant). Par défaut, la colonne située à l'extrême gauche fait office de base de recherche pour les enregistrements.
- 3 Cliquez sur Supprimer pour l'instance à supprimer.

La procédure ci-après explique comment supprimer une liste d'instances en attente dans Workflow Monitor.

Pour supprimer une liste d'instances en attente

- 1 Si cela n'est pas déjà fait, créez la liste des instances en attente que vous souhaitez supprimer.
Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique relative à l'affichage des instances de workflow en erreur et en attente.

2 Dans la page Liste des instances en attente, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Suppression par lots.

3 Cliquez sur OK pour confirmer.

4 Dans la page Suppression de lot – Mise en attente, cliquez sur Continuer dans la section Demandes actives.

REMARQUE : Si vous ne cliquez pas sur OK, les enregistrements ne sont pas supprimés.

CONSEIL : Pour revenir à la page File d'attente de suppression par lots, cliquez sur le lien général Admin, puis sur le lien File d'attente de suppression par lots dans la page d'accueil Administration.

5 Pour consulter le fichier journal de l'opération de suppression, dans la page File d'attente de suppression par lots, cliquez sur Consigner dans la section Demandes traitées.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Workflow Monitor, reportez-vous aux rubriques suivantes :

■ [Workflow Monitor](#) (page 1395)

■ [Affichage d'instances de workflow](#) (page 1397)

■ [Champs d'instance de workflow](#) (page 1400)

Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique suivante :

■ [Configuration du workflow](#) (page 1354)

Champs d'instance de workflow

Le tableau ci-après décrit les champs que vous pouvez afficher pour les instances de workflow en attente ou erronées dans Workflow Monitor.

Champ	Description
ID d'instance	Identifiant généré par Oracle CRM On Demand pour cette instance de workflow.
Nom du workflow	Nom de la règle de workflow dans laquelle l'action de workflow est configurée.
Type d'enregistrement	Type d'enregistrement de la règle de workflow.
Événement déclencheur	Événement qui déclenche la règle de workflow.
Action de workflow	Nom de l'action de workflow correspondant à l'instance.
Message d'erreur	Pour les instances de workflow en attente ou erronées, ce champ affiche le motif pour lequel l'instance de l'action de workflow a été interrompue.

Champ	Description
Lancée par	Nom de l'utilisateur dont l'action a déclenché cette instance de la règle de workflow.
Lancée le	Date et heure auxquelles cette instance de la règle de workflow a été déclenchée.
Reprend le	Pour les instances de workflow en attente, ce champ affiche la date et l'heure de fin de la période d'attente pour cette instance de l'action de workflow.
Terminée le	Pour les instances de workflow erronées, ce champ affiche la date et l'heure de fin de cette instance de l'action de workflow.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Workflow Monitor, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Workflow Monitor](#) (page 1395)
- [Affichage des instances de workflow](#) (voir "[Affichage d'instances de workflow](#)" page 1397)
- [Suppressions d'instances du Workflow Monitor](#) (voir "[Suppression d'instances dans Workflow Monitor](#)" page 1399)

Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Configuration du workflow](#) (page 1354)

Règles et affectation de données

Cliquez sur une rubrique pour consulter les instructions pas à pas des procédures de définition des règles d'affectation (pour affecter les enregistrements automatiquement), les définitions des prévisions, les mises en page et les correspondances de la conversion des leads, les méthodologies de ventes et les secteurs d'activité.

- [Définition des règles d'affectation](#) (page 1406)
- [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 1413)
- [Création des mises en page de conversion de lead](#) (page 1414)
- [Définition de la génération de prévisions](#) (voir "[Configuration de la définition des prévisions](#)" page 1417)
- [Mise à jour de la définition des prévisions](#) (page 1423)
- [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers](#) (page 1425)
- [Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société](#) (page 1432)

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos des règles d'affectation](#) (page 1402)
- [Administration de la conversion de lead](#) (page 1412)

A propos des règles d'affectation

Avant de commencer. Pour définir les règles d'affectation, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Règles et affectation de données.

Les règles d'affectation vous permettent d'affecter automatiquement un lead, une opportunité, une demande d'assistance ou un compte à la personne, équipe et territoire approprié, en fonction des règles (appelés groupes de règles) que vous définissez.

Si votre société a sélectionné l'option d'affectation de groupe, tous les membres du groupe partagent les enregistrements que vous affectez à un membre de ce groupe. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Gestion des groupes](#) (page 1346).

Selon la structure et les processus métier de votre société, les règles d'affectation peuvent être simples. Par exemple :

- Les leads de vente pour chaque région géographique sont affectés au directeur des ventes régional.
- Les nouvelles demandes d'assistance sont affectées au directeur du service technique.

Ou, les règles peuvent être plus complexes. Par exemple :

- La plupart des leads sont affectés par domaine de compétence et par emplacement géographique, mais certains sont affectés au directeur du télémarketing.
- La plupart des demandes d'assistance sont affectées par type de problème, mais toutes les demandes concernant un produit spécifique sont envoyées à une seule personne.

Le tableau ci-après indique comment affecter les différents types d'enregistrements :

Type d'enregistrement	Options d'affectation
Comptes	Vous pouvez affecter les enregistrements à un salarié ou à un territoire. En outre, vous pouvez préciser les équipes qui sont co-titulaires des comptes venant d'être affectés.
Leads	Vous pouvez affecter les enregistrements à un employé.
Opportunités	Vous pouvez affecter les enregistrements à un salarié ou à un territoire. En outre, vous pouvez préciser les équipes qui sont co-titulaires des opportunités venant d'être affectées.
Demandes d'assistance	Vous pouvez affecter les enregistrements à un employé.

Les règles d'affectation du groupe de règles actif sont évaluées lorsque les conditions suivantes se produisent pour un type d'enregistrement :

- Pour les leads : la case Réaffecter le propriétaire est cochée.
- Pour les demandes d'assistance :

- la demande d'assistance est créée sans titulaire ou le titulaire est supprimé de l'enregistrement (en d'autres termes, le champ Titulaire est vide).
- la case Réaffecter le titulaire est cochée.
- Pour les comptes : la case Réaffecter le titulaire est cochée.
- Pour les opportunités : la case Réaffecter le titulaire est cochée.

REMARQUE : Lorsqu'une demande d'assistance ou un lead est affecté à un titulaire, un e-mail est envoyé au nouveau titulaire. Pour désactiver la notification électronique pour les demandes d'assistance en fonction de la règle, désactivez la case Envoyer une notification par e-mail (indicateur) dans la page Demande d'assistance - Modification des règles d'affectation. Pour ce faire, cliquez sur le lien général Admin, sur Règles et affectation de données, puis sur Demandes d'assistance – Règles d'affectation. Cliquez sur le lien du groupe de règles, puis sur le lien Modifier de la règle.

Suivi du processus de réaffectation

Trois champs vous permettent de suivre le processus de réaffectation du propriétaire, ou d'exécuter des analyses pour déterminer la durée du processus de réaffectation. Vous pouvez ajouter ces champs aux mises en page Compte, Opportunité, Lead et Demande d'assistance. Ces champs sont les suivants :

■ Statut de l'affectation

Le statut peut avoir la valeur En file d'attente (l'enregistrement est mis en file d'attente à des fins de traitement par le gestionnaire d'affectation), ou Traitement en cours (l'enregistrement est en cours de traitement par le gestionnaire d'affectations), ou être vide (l'enregistrement n'est ni dans la file d'attente ni en cours de traitement).

■ Date de soumission de la dernière affectation

Si l'enregistrement est mis en file d'attente à des fins de traitement ou est en cours de traitement par le gestionnaire d'affectation, ce champ affiche la date et l'heure d'enregistrement et la case Réaffecter le propriétaire est cochée. Toutefois, dans le cas d'un enregistrement Demande d'assistance, ce champ affiche la date et l'heure d'enregistrement, mais le champ Titulaire est vide.

■ Date d'achèvement de la dernière affectation

Si un enregistrement n'a jamais été réaffecté, ce champ est vide. Sinon, il affiche la date et l'heure de la dernière réaffectation de l'enregistrement.

Pour plus d'informations sur l'ajout de champs aux mises en page, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 1181).

Activation de groupes de règles

Vous pouvez créer plusieurs groupes de règles d'affectation, mais un seul groupe de règles à la fois peut être actif pour chaque type d'enregistrement.

ATTENTION : Le groupe de règles marqué comme *actif* lors de la dernière libération des règles continue à l'être jusqu'à la prochaine libération des règles. Lorsque les règles sont ensuite libérées, le dernier groupe de règles marqué comme *actif* devient actif. Lorsque vous créez un nouveau groupe de règles et que vous le marquez comme actif, ne supprimez pas le groupe de règles précédemment actif tant que les règles n'ont pas été libérées.

CONSEIL : Les groupes de règles peuvent servir de référence historique pour les leads. Au lieu de supprimer des groupes de règles, vous pouvez les marquer comme inactifs.

A propos de l'affectation des groupes

Si votre société affecte des enregistrements à des groupes entiers plutôt qu'à un employé, l'administrateur de la société doit :

- 1 Sélectionnez le champ Affectation de groupes par défaut dans la page Profil de la société (reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1112)).
- 2 Définir des groupes avant d'activer les règles d'affectation (reportez-vous à la rubrique [Définition des groupes](#) (page 1349)).
- 3 Sélectionner le membre du groupe qui sera le titulaire des comptes ou des opportunités pendant la procédure d'affectation.

REMARQUE : La fonctionnalité de groupe n'est pas prise en charge pour les enregistrements Lead ou Demande d'assistance.

Lorsque l'enregistrement est affecté à un titulaire appartenant au groupe :

- Le champ Titulaire affiche les informations concernant le titulaire.
- Le champ Groupe principal affiche le nom du groupe auquel appartient le titulaire dans les pages Modification et Détails, si l'administrateur de la société a ajouté ce champ dans la configuration.
- L'enregistrement apparaît dans les zones des applications affichant normalement les enregistrements du salarié, comme les pages d'accueil et les listes d'enregistrements.

Généralement, tous les membres du groupe ont un accès complet à l'enregistrement, mais les niveaux d'accès peuvent être modifiés de façon à limiter l'accès d'un utilisateur.

Scénario d'affectation de leads

Le scénario suivant décrit les règles métier d'une société standard concernant l'affectation de leads. Pour définir les règles qui affectent automatiquement les leads de cette société, l'administrateur effectue les opérations suivantes :

- 1 Définit les règles métier de la société concernant l'affectation de leads.
Par exemple, pour les comptes domiciliés aux Etats-Unis, de nombreux territoires de vente sont affectés par Etat, mais dans certains Etats, le domaine de compétence détermine les affectations de territoire. En outre, le compte Société XYZ est toujours affecté à un directeur des ventes spécifique, quel que soit l'Etat ou le produit qui intéresse le lead.
- 2 Répertorie tous les scénarios d'affectation nécessaires pour prendre en charge les règles métier :
 - **Le champ Compte (société) a la valeur Société XYZ.** Affectez-le au directeur des ventes A.
 - **Le champ Adresse principale - Etat a la valeur CA, NV, OR, WA.** Affectez-le au directeur des ventes B.

- **Le champ Adresse principale - Etat a la valeur OH, IN, MI, NY, KY.** Affectez-le au directeur des ventes C.
- **Le lead est intéressé par le produit ABC (dans tous les Etats sauf ceux déjà répertoriés, et non pour Société XYZ).** Affectez-le au directeur des ventes D.
- **Le champ Adresse principale - Etat n'est pas répertorié.** Affectez-le au directeur des ventes E.

3 Classe les scénarios suivent leur ordre de priorité.

Examinez d'abord le champ Compte. Si la valeur est Société XYZ, affectez le lead au directeur des ventes A, quelle que soient les autres conditions. Si ce critère n'est pas rempli, examinez le champ Adresse principale - Etat. Si la valeur est CA, NV, OR, or WA, affectez le lead au directeur des ventes B, et ainsi de suite.

Il est recommandé d'utiliser le modèle d'affectation d'enregistrement pour vous aider à planifier les scénarios d'affectation de votre société et à définir les règles permettant d'obtenir les résultats souhaités.

Conditions de critères dans les règles d'affectation

Vous pouvez utiliser les conditions suivantes dans les critères de règles d'affectation :

- **Entre.** Etablit une correspondance entre la règle et les enregistrements dans lesquels la valeur du champ de critère se situe entre deux valeurs définies dans le critère de règle. (Les résultats n'incluent pas les enregistrements dans lesquels la valeur figurant dans le champ de critère est égale à une des valeurs de la règle.) Utilisez une virgule pour séparer les valeurs. N'utilisez pas de tiret (-) pour spécifier une fourchette de valeurs, ni pour séparer des valeurs.

Utilisez la condition Entre pour les champs de type date uniquement. Utilisez le format de date MM/JJ/AAAA.

- **Contient toutes les valeurs.** Etablit une correspondance entre la règle et les enregistrements dans lesquels le champ de critère contient la valeur du critère sur la règle. Par exemple, si vous entrez *qual* comme valeur de critère, une correspondance est établie entre la règle et les enregistrements dans lesquels le champ de critère contient une valeur qui inclut la chaîne *qual*, comme qualification ou qualifié.

Vous ne pouvez pas utiliser la condition Contient toutes les valeurs pour les champs de type date ou nombre.

- **Contient valeur champ exacte.** Etablit une correspondance entre la règle et les enregistrements dans lesquels le champ de critère contient toute la chaîne dans la valeur du champ de critère, et aucun autre caractère. Par exemple, si vous entrez *Fermé* comme valeur de critère, une correspondance est établie entre la règle et les enregistrements dans lesquels la valeur du champ de critère est Clôturée, mais pas entre la règles et les enregistrements dans lesquels la valeur de critère est Clôturée/Gagnée.

Vous ne pouvez pas utiliser la condition Contient valeur champ exacte pour les champs de type date ou nombre.

- **Ne contient aucune des valeurs.** Etablit une correspondance entre la règle et les enregistrements dans lesquels le champ de critère contient des valeurs qui ne sont pas égales à la valeur du critère de règle.

Vous ne pouvez pas utiliser la condition Ne contient aucune des valeurs pour les champs de type date ou nombre.

- **Inférieur ou égal à.** Etablit une correspondance entre la règle et les enregistrements dans lesquels la valeur du champ de critère est inférieure ou égale à la valeur du critère de règle.

Vous pouvez utiliser la condition Inférieur ou égal à uniquement pour les champs de type nombre et devise.

- **Supérieur ou égal à.** Etablit une correspondance entre la règle et les enregistrements dans lesquels la valeur du champ de critère est supérieure ou égale à la valeur du critère de règle.

Vous pouvez utiliser la condition Supérieur ou égal à uniquement pour les champs de type nombre et devise.

Notez les points suivants relatifs aux critères de règle :

- Une règle sans critère aboutit toujours.
- Les règles sont évaluées dans l'ordre séquentiel et l'évaluation prend fin dès que les critères d'une règle sont remplis.

Par exemple, si dix règles sont évaluées et que les critères de la règle 6 sont remplis, les règles 7, 8, 9 et 10 sont ignorées (c'est-à-dire qu'elles ne sont pas évaluées). De même, si la règle 6 ne comporte aucun critère, elle abouti et les règles 7, 8, 9 et 10 sont ignorées.

Pour afficher les instructions pas à pas de définition des règles d'affectation, reportez-vous à la rubrique [Définition des règles d'affectation](#) (page 1406).

Définition des règles d'affectation

Avant de commencer :

- Pour définir les règles d'affectation, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Règles et affectation de données.
- Pour plus d'informations sur la conception de règles d'affectation, reportez-vous à la rubrique [A propos des règles d'affectation](#) (page 1402).

Exemple de groupe de règles d'affectation

Les groupes de règles sont composés de règles, lesquelles comportent des critères. Les composants d'un groupe de règles sont illustrés dans la figure suivante.

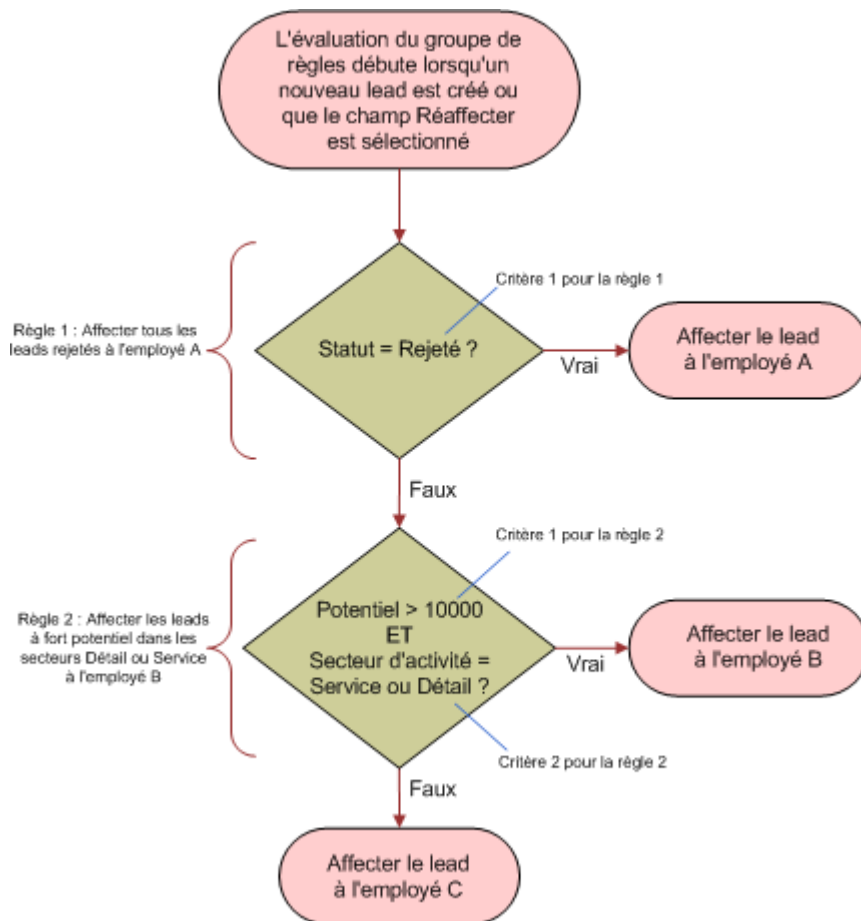


Figure 6: Comment un groupe de règles d'affectation de lead est évalué

REMARQUE : Pour que le bouton Rejeter de la page des détails de lead fonctionne correctement, la première règle du groupe de règles doit affecter les leads rejetés.

Pour définir des règles d'affectation

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3 Dans la section Règles d'affectation, cliquez sur le lien du type d'enregistrement concerné.
Une liste de tous les groupes de règles qui ont été définis pour votre société jusqu'à ce jour apparaît.
- 4 Créer un nouveau groupe de règles :

- a** Cliquez sur le bouton Nouveau groupe de règles.
- b** Dans la page Nouveau/Modifier, complétez les champs.

Champ	Description
Nom du groupe de règles	Un nom unique ne dépassant pas 30 caractères.
Groupe de règles actif	Seul un groupe de règles à la fois peut être actif. Si vous marquez un nouveau groupe de règles comme actif, le groupe de règles que vous avez activé précédemment devient inactif.
Titulaire non affecté	Employé qui hérite des enregistrements non affectés par l'une des règles. Exemple : Employé C dans la figure 1.
E-mail de renvoi	Ce champ apparaît uniquement pour les groupes de règles de leads et de demandes d'assistance. L'adresse e-mail apparaît dans le champ De des notifications par e-mail d'affectation envoyées aux titulaires de leads et de demandes d'assistance. REMARQUE : Aucune notification par e-mail n'est envoyée pour les enregistrements Compte et Opportunité.
Compte - Territoire non affecté	Territoire qui hérite des enregistrements qui ne sont pas affectés par l'une des règles. Ce champ apparaît uniquement pour les groupes de règles de compte.
Opportunité - Territoire non affecté	Territoire qui hérite des enregistrements qui ne sont pas affectés par l'une des règles. Ce champ apparaît uniquement pour les groupes de règles d'opportunité.

- c** Sauvegardez l'enregistrement.

Le nom du nouveau groupe de règles étant désormais enregistré, vous pouvez lui ajouter des règles.

5 Ajouter une règle au groupe de règles :

- a** Dans la barre de titre Règles de la page Groupe de règles - Détails, cliquez sur Nouvelle.
- b** Dans la page Nouveau/Modifier, complétez les champs.

La colonne Exemple du tableau suivant indique comment compléter les champs pour la règle 2 dans la figure 1.

Champ	Description	Exemple
-------	-------------	---------

Champ	Description	Exemple
Nom de la règle	Un nom unique.	Affecter les leads avec un potentiel élevé appartenant aux secteurs Vente au détail ou Services
Ordre	Ordre dans lequel les règles sont évaluées. Si les critères d'une règle sont remplis, l'enregistrement est affecté et les règles suivantes sont ignorées.	1
Affecter au titulaire	Si les critères de règles sont remplis, l'enregistrement est affecté à cet utilisateur. Pour effectuer des affectations de groupes pour comptes et opportunités, l'utilisateur doit être membre du groupe partageant les enregistrements.	Employé B
Affecter au territoire	Si les critères de règles sont remplis, l'enregistrement est affecté à ce territoire. Ce champ apparaît uniquement pour les règles de compte et d'opportunité.	Région Nord-Est
Inclure les interlocuteurs connexes	Si les critères de règles sont remplis, les interlocuteurs liés au compte sont affectés au titulaire et au territoire du compte spécifié. Ce champ apparaît uniquement pour les règles de compte.	Non applicable
Inclure les opportunités connexes	Si les critères de règles sont remplis, les opportunités liées au compte sont affectées au titulaire et au territoire du compte spécifié. Ce champ apparaît uniquement pour les règles de compte.	Non applicable
Inclure affectation équipe	Si les critères de règles sont remplis, les membres de l'équipe sont affectés au compte. Ce champ apparaît uniquement pour les règles de compte et d'opportunité.	Non applicable

- Sauvegardez l'enregistrement.

La règle étant désormais enregistrée, vous pouvez lui ajouter des critères.

6 (Facultatif) Pour les comptes et les opportunités, mettez à jour l'accès concernant les enregistrements liés et les utilisateurs :

- a** Dans la page Détails des groupes de règles, cliquez sur le lien Nom de la règle dont vous souhaitez modifier l'accès pour les enregistrements et les utilisateurs liés.
- b** Dans la page Règles - Détails, cliquez sur Ajouter des utilisateurs ou Modifier les utilisateurs dans la barre de titre Affectation d'équipe.
- c** Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez les utilisateurs.
- d** Affecter le niveau d'accès pour les comptes, interlocuteurs et opportunités.
- e** Enregistrez vos modifications.

7 Ajouter un critère de règle à la règle :

- a** Dans la barre de titre Critères de règles de la page Règles - Détails, cliquez sur Nouveau.
- b** Dans la page Nouveau/Modifier, complétez les champs.

La colonne Exemple du tableau suivant indique comment compléter les champs pour la règle 2 dans la figure 1.

Champ	Description	Exemple
Champ	Nom du champ à évaluer. REMARQUE : Si un champ a été redéfini, son nouveau nom s'affiche.	CA potentiel
Condition	Les conditions suivantes ne peuvent pas être utilisées pour les champs de type date ou nombre : Contient toutes les valeurs, Contient valeur champ exacte et Ne contient aucune des valeurs. Les conditions suivantes peuvent être utilisées uniquement pour les champs de type nombre et devise : Supérieur ou égal à, Inférieur ou égal à. L'opérateur Entre peut être utilisé pour les champs de type date uniquement.	Supérieur ou égal à
Valeur(s)	Utilisez des virgules pour séparer les valeurs. Si la valeur que vous voulez faire correspondre contient une virgule, par exemple une adresse, mettez-la entre guillemets. Si la condition est Entre, entrez les valeurs maximales et minimales en les séparant d'une virgule.	10000

- c** Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour ajouter des critères supplémentaires à la règle, cliquez sur Enregistrer et créer critères de règles et revenez à l'étape b. Si plusieurs critères sont définis pour une règle, l'enregistrement doit correspondre à *tous les critères* pour que la règle soit satisfaite.
 - Si vous avez entré tous les critères de la règle, cliquez sur Enregistrer.
- 8** Dans la barre de titre Règles de la page Détails des règles, cliquez sur Retour à Détails des groupes de règles.
- 9** Dans la page Groupe de règles - Détails, effectuez l'une des opérations suivantes :
- Si vous voulez ajouter d'autres règles au groupe de règles, revenez à l'étape 5.
 - Si vous avez entré toutes les règles pour le groupe de règles, cliquez sur Retour à Liste des groupes de règles pour terminer.

CONSEIL : Les règles sont exécutées suivant l'ordre dans lequel elles se présentent dans le groupe de règles. Par conséquent, vous devez vous assurer qu'elles apparaissent dans le bon ordre. Dès qu'une règle est respectée, les règles suivantes sont ignorées.

Pour modifier, activer ou désactiver un groupe de règles

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Gestion des processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3** Dans la section Règles d'affectation, cliquez sur le lien correspondant au type de règle d'affectation à modifier.
Une liste de tous les groupes de règles de ce type qui ont été définis pour votre société jusqu'à ce jour apparaît.
- 4** Cliquez sur le lien Groupe de règles que vous voulez mettre à jour.
- 5** Dans la page Groupe de règles - Détails, cliquez sur Modifier.
- 6** Mettez à jour les champs et sauvegardez l'enregistrement.
Les modifications que vous apportez entrent en vigueur à minuit, heure du serveur Oracle (paramètre par défaut) ou à l'heure que vous avez définie pour la mise à jour de vos groupes de règles d'affectation.

ATTENTION : Si vous marquez un groupe de règles comme *actif*, le groupe de règles marqué comme *actif* lors de la dernière libération des règles continue à l'être jusqu'à la prochaine libération des règles. Lorsque les règles sont ensuite libérées, le dernier groupe de règles marqué comme *actif* devient actif. Lorsque vous marquez un groupe de règles comme *actif*, ne supprimez pas le groupe de règles précédemment actif tant que les règles n'ont pas été libérées.

Pour modifier les règles d'affectation

- 1** Sur la page Détails des groupes de règles, cliquez sur le lien Modifier de la règle à modifier.

2 Mettez les champs à jour.

REMARQUE : Vous pouvez modifier l'ordre d'évaluation des règles en modifiant le champ Ordre. Sur la règle que vous souhaitez modifier, saisissez un numéro d'ordre supérieur à celui de la règle qui précèdera la règle que vous modifiez et inférieur à celui de la règle qui la suivra.

Par exemple, si trois règles sont définies (de 1 à 3) et que vous souhaitez modifier l'ordre afin que la règle portant actuellement le numéro 1 soit évaluée après la règle portant actuellement le numéro 2, modifiez l'ordre de la règle numéro 1 en lui affectant une valeur telle que 2.1 (ou toute valeur supérieure à 2 et inférieure à 3).

3 Sauvegardez l'enregistrement.

Administration de la conversion de lead

Les utilisateurs de votre société peuvent convertir des enregistrements Lead en enregistrements Compte, Interlocuteur et Opportunité. Si votre société est configurée pour utiliser Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, les utilisateurs peuvent également convertir des enregistrements Lead en enregistrements Enregistrement d'affaire.

Lorsque les utilisateurs convertissent un enregistrement Lead, ils peuvent effectuer l'une des opérations suivantes :

- Créer de nouveaux enregistrements Compte, Interlocuteur, Opportunité et Enregistrement d'affaire, qui sont automatiquement liés à l'enregistrement Lead.
- Lier l'enregistrement lead aux enregistrements Compte et Interlocuteur existants qu'ils sélectionnent lors de la conversion du lead.

Vous pouvez préciser les options accessibles pour les utilisateurs dans la page Convertir un lead en créant des mises en page de conversion de lead pour la page, puis en affectant ces mises en page aux rôles d'utilisateur.

Au cours de la conversion du lead, certaines valeurs sont transférées par défaut vers les nouveaux enregistrements. Toutefois, vous pouvez augmenter la quantité d'informations transférées en mappant des champs supplémentaires, notamment des champs personnalisés.

Pour convertir des leads, les utilisateurs doivent disposer de l'accès approprié aux types d'enregistrement et des privilèges appropriés dans leur rôle.

Lorsque les utilisateurs rejettent un lead, ils doivent sélectionner un code de rejet dans le champ Code de rejet de la page Rejeter un lead. Un certain nombre de valeurs sont fournies par défaut pour ce champ, mais vous pouvez les modifier ou ajouter de nouvelles valeurs à la liste. Pour plus d'informations sur la liste de sélection du code de rejet, reportez-vous à la rubrique [Code de rejet pour les leads](#) (page 1416).

Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur l'administration de la conversion de lead, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Procédure de configuration de la conversion de lead](#) (page 1413)
- [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 1413)
- [Création des mises en page de conversion de lead](#) (page 1414)

Procédure de configuration de la conversion de lead

Pour configurer les paramètres de conversion et de refus de lead pour vos utilisateurs et vos types d'enregistrement, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Pour mettre en correspondance des champs supplémentaires lors de la conversion de lead, configurez les nouvelles correspondances.

Pour plus d'informations sur le mappage des champs, reportez-vous à la rubrique [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 1413).

- 2 Pour personnaliser la présentation de la page de conversion de lead :

- a Créez les nouvelles présentations.

Pour plus d'informations sur la création des mises en page, reportez-vous à la rubrique [Création de mises en page de conversion de leads](#) (voir "[Création des mises en page de conversion de lead](#)" page 1414).

- b Ajoutez les nouvelles présentations aux rôles appropriés.

Pour plus d'informations sur l'ajout de rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).

- 3 Vérifiez que les utilisateurs disposent de l'accès approprié aux types d'enregistrement et des privilèges appropriés dans leur rôle.

Pour plus d'informations sur les paramètres requis pour la conversion des leads, reportez-vous à la rubrique [Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads](#) (page 190).

- 4 Pour modifier les valeurs de la liste de sélection du code de rejet, modifiez les valeurs de champ.

Pour plus d'informations sur la modification des valeurs de champ, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 1165). Pour plus d'informations sur la liste de sélection du code de rejet, reportez-vous à la rubrique [Code de rejet pour les leads](#) (page 1416).

Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads

Les utilisateurs de votre société peuvent convertir des enregistrements Lead en enregistrements Compte, Interlocuteur et Opportunité. Si votre société est configurée pour utiliser Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, les utilisateurs peuvent également convertir des enregistrements Lead en enregistrements Enregistrement d'affaire.

Lorsque des utilisateurs convertissent les leads en enregistrements Compte, Interlocuteur, Opportunité ou Enregistrement d'affaire, certaines valeurs sont transférées par défaut vers les nouveaux enregistrements. Toutefois, vous pouvez augmenter la quantité d'informations transférées en mettant en correspondance des champs supplémentaires, notamment des champs personnalisés.

REMARQUE : Ne mettez pas en correspondance les champs de liens Web pour la conversion des leads. Ces champs ne contiennent pas de données, mais des scripts pour les liens permettant aux utilisateurs d'effectuer des opérations. Le contenu des champs de liens Web ne peut pas être transféré vers les nouveaux enregistrements lors de la conversion d'un lead.

Lorsque des utilisateurs convertissent un enregistrement Lead, les valeurs des champs mis en correspondance sont transférées de la façon suivante :

- Lorsque des utilisateurs créent des enregistrements Compte, Interlocuteur, Opportunité ou Enregistrement d'affaire, les valeurs des champs mis en correspondance dans l'enregistrement Lead sont transférées vers les champs spécifiés du nouvel enregistrement.
- Lorsque des utilisateurs lient l'enregistrement Lead à des enregistrements existants Compte, Interlocuteur, Opportunité ou Enregistrement d'affaire qu'ils sélectionnent lors de la conversion du lead, les champs renseignés des enregistrements existants ne sont pas modifiés. Les valeurs du champ du lead mis en correspondance sont attribuées aux champs vides.

A propos des champs et des valeurs de liste de sélection personnalisés

Vous pouvez mettre en correspondance les champs de liste de sélection de l'enregistrement Lead avec les champs de texte (longs ou courts) des enregistrements Compte, Interlocuteur, Opportunité et Enregistrement d'affaire, ou avec un champ de liste de sélection contenant des valeurs identiques.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez disposer du privilège Règles et affectation de données.

Pour mettre en correspondance des champs supplémentaires lors de la conversion d'un enregistrement Lead

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Règles et affectation de données.
- 3 Dans la section Lead - Administration de la conversion, cliquez sur Correspondance de conversion de lead.
- 4 Dans la section Correspondance de conversion de lead, sélectionnez les champs à mettre en correspondance.
- 5 Pour restaurer les paramètres par défaut de mise en correspondance, cliquez sur le bouton Par défaut dans la barre de titre.
- 6 Cliquez sur Enregistrer.

Création des mises en page de conversion de lead

Vous pouvez préciser les options accessibles aux utilisateurs lorsqu'ils convertissent des leads, en créant des mises en page personnalisées pour la page de conversion de lead, puis en affectant ces mises en page aux rôles d'utilisateur.

REMARQUE : La conversion de lead en comptes, interlocuteurs, opportunités ou enregistrements d'affaire implique la définition de paramètres appropriés dans les profils d'accès et le rôle des utilisateurs. Pour plus d'informations sur les paramètres requis pour la conversion des leads, voir la rubrique [Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads](#) (page 190).

Le tableau suivant répertorie les options que vous pouvez rendre accessibles sur la page de conversion des leads.

Type d'enregistrement	Options
Compte	Ne pas convertir en compte Utiliser un compte existant Créer automatiquement compte
Interlocuteur	Utiliser interloc. existant Créer auto. interlocuteur
Opportunité	Ne pas convertir en opport. Créer auto opportunité
Enregistrement d'affaire	Ne pas créer d'enregistrement d'affaire Création auto enreg. d'affaire REMARQUE : Les options de l'enregistrement d'affaire sont applicables seulement si votre société est configurée pour utiliser Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Une mise en page standard est fournie. Elle comprend toutes les options des comptes, interlocuteurs et opportunités, à l'exception des enregistrements d'affaire. Vous pouvez copier la mise en page standard puis modifier la copie, mais vous ne pouvez pas modifier ni supprimer la mise en page standard.

Selon les options que vous rendez disponibles pour un type d'enregistrement, les sections du type d'enregistrement de la page de conversion de lead sont affectées comme suit :

- Si aucune option n'est disponible pour un type d'enregistrement, la page de conversion de lead n'inclut aucune section pour ce type d'enregistrement.
- Si seule l'option Ne pas convertir en compte est disponible pour un type d'enregistrement Compte, la section Comptes ne s'affiche pas sur la page.
- Si seule l'option Ne pas convertir en opport. est disponible pour un type d'enregistrement Opportunité, la section Opportunité ne s'affiche pas sur la page.
- (Applicable seulement dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Si l'option Ne pas créer d'enregistrement d'affaire est la seule disponible pour le type d'enregistrement Enregistrement d'affaire, la section Enregistrement d'affaire ne s'affiche pas sur la page.

Avant de commencer. Pour effectuer la procédure décrite dans cette section, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Règles et affectation de données.

Pour créer une mise en page de conversion de lead

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Règles et affectation de données.

- 3 Dans la section Lead - Administration de la conversion, cliquez sur Conversion de lead - Mise en page.
- 4 Dans la page Conversion de Lead - Liste de présentations, cliquez sur Nouvelle présentation.
- 5 A l'étape 1, Nom de la présentation,
 - a entrez le nom de la présentation.
 - b (Facultatif) Entrez la description de la présentation.
 - c Pour que cette présentation devienne la présentation par défaut pour tous les utilisateurs, cochez la case Conversion de lead par défaut - Mise en page.

REMARQUE : Par défaut, la mise en page de conversion de lead standard fournie dans Oracle CRM On Demand sert de présentation de conversion de lead par défaut pour la société, sauf si une autre présentation est marquée comme présentation par défaut. Si vous créez une autre mise en page et activez la case à cocher Présentation par défaut pour la nouvelle mise en page, la mise en page de conversion de lead standard ne sera plus la présentation par défaut. Par conséquent, la mise en page de conversion de lead standard n'est considérée comme la présentation par défaut de la société que si la case à cocher Présentation par défaut n'est pas activée pour une autre mise en page. Toutefois, cette case à cocher reste désactivée, même si la mise en page de conversion de lead standard est la présentation par défaut.
- 6 A l'étape 2, Sélectionner des actions, surlignez le type d'enregistrement pour lequel vous souhaitez sélectionner les actions (Compte, Interlocuteur, Opportunité ou Enregistrement d'affaire) dans la section Conversion de lead - Types d'enregistrement, puis cliquez sur les flèches pour déplacer de la section Conversion de lead - Actions disponibles à la section Conversion de lead - Actions sélectionnées, les actions à afficher sur la page. Répétez cette étape pour chacun des types d'enregistrement.
- 7 A l'étape 3, Confirmer, passez vos sélections en revue, puis revenez si nécessaire à l'étape 2, Sélectionner des actions, afin de modifier vos sélections.
- 8 Cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.

Code de rejet pour les leads

Lorsqu'ils rejettent un lead, les utilisateurs doivent sélectionner un code de rejet dans le champ Code de rejet de la page Rejeter un Lead. Ils peuvent également indiquer une description du motif du rejet dans le champ Motif du rejet. Si un utilisateur sélectionne la valeur *Autre* dans le champ Code de rejet, le champ Motif du rejet devient obligatoire et l'utilisateur doit entrer une description de ce motif. Sinon, le champ Motif du rejet est facultatif.

Un certain nombre de valeurs sont fournies par défaut pour le champ Code de rejet, mais vous pouvez les modifier ou en ajouter d'autres à la liste. Les valeurs par défaut sont les suivantes :

- Interlocuteur tiers
- Ne plus contacter
- en double
- Imposs. joindre interlocuteur
- Interlocuteur inapproprié

- Données insuffisantes
- Numéro de téléphone non valide
- Aucune opport. commerciale
- Opportunité en cours
- Autre
- Récemment contacté (<30 jours)
- Entrée données/Erreur système
- Possède déjà le produit
- Critères ciblage non satis.

Pour plus d'informations sur la modification de valeurs de liste de sélection, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 1165).

REMARQUE : Si vous renommez la valeur *Autre*, le champ Motif du rejet devient obligatoire lorsque l'utilisateur sélectionne la valeur renommée dans la page Rejeter un Lead.

Configuration de la définition des prévisions

Les paramètres d'Oracle CRM On Demand automatisent la génération des prévisions de ventes selon les paramètres que vous définissez. Les prévisions sont générées automatiquement sur une base hebdomadaire ou mensuelle. Chaque prévision générée est enregistrée dans les archives de manière à conserver un enregistrement historique à des fins de consultation et d'analyse.

Chaque prévision est un cliché d'informations sur le chiffre d'affaires et le chiffre d'affaires potentiel du trimestre. Les prévisions permettent aux professionnels de la vente et aux responsables d'évaluer leurs chiffres de vente trimestriels par rapport aux quotas prévus, au chiffre d'affaires clôturé réel et au chiffre d'affaires prévisionnel, en fonction de l'état actuel de leurs opportunités de vente.

Les participants aux prévisions sont sélectionnés en fonction de leur rôle. La structure des rapports de votre société et les rôles que vous avez sélectionnés pour les participants aux prévisions doivent être définis de sorte que les prévisions de tous les participants soient consolidées pour un seul utilisateur-dirigeant. Généralement, cet utilisateur est le vice-président de la société ou son PDG.

Lorsque vous générez une prévision, Oracle CRM On Demand avertit les employés, en insérant une alerte sur la page d'accueil de chaque participant pendant deux jours, que la prévision a été créée et qu'elle est consultable. Pour prolonger cette période, mettez à jour le champ Date d'expiration de cette alerte. Pour plus d'informations sur les alertes, voir [Publication des alertes définies pour l'entreprise](#) (page 1138).

Déterminer le type de prévision

Votre société peut baser ses prévisions sur les éléments suivants : opportunités, produits, comptes ou interlocuteurs. Il existe quatre types de prévisions :

- Produit de l'opportunité
- Le chiffre d'affaires des opportunités
- CA du compte

■ CA de l'interlocuteur

Votre société peut générer plusieurs types de prévision aux dates définies pour la génération de prévisions. En sélectionnant les paramètres de prévision de votre société, vous déterminez les types de prévision utilisés par l'ensemble de la société.

REMARQUE : Chaque type de prévision nécessite que chaque employé des ventes effectue certaines actions. Assurez-vous de communiquer les types de prévision que vous utiliserez avant que les employés des ventes ne commencent la création des enregistrements Opportunité, compte et interlocuteur.

Prévisions relatives aux produits de l'opportunité

Les prévisions relatives aux produits de l'opportunité portent sur les produits liés à une opportunité. Les chiffres prévisionnels sont calculés à partir des champs Quantité, CA et CA prévisionnel de tous les produits appartenant à un participant et dont le chiffre d'affaires est planifié pour être reconnu au cours de la période de prévision. Le CA d'un produit peut être indiqué de manière ponctuelle, ou il peut être défini au cours de plusieurs périodes.

Les prévisions relatives aux produits de l'opportunité exigent que les commerciaux associent les produits à leurs enregistrements Opportunité. Les commerciaux doivent également définir la quantité, le prix d'achat et les dates d'ouverture et de clôture pour indiquer les produits qu'ils souhaitent inclure dans leurs prévisions.

Pour être inclus dans la prévision, un enregistrement de produit d'opportunité doit :

- avoir une date de clôture située dans la période de prévision ;
- avoir comme titulaire un participant aux prévisions.

Des informations complémentaires doivent être fournies pour que les valeurs d'un enregistrement contribuent au CA prévisionnel de votre société. Pour plus d'informations, voir A propos des opportunités et des prévisions.

Configurez une prévision de produit d'opportunité si votre société souhaite prévoir le chiffre d'affaires ponctuel ou récurrent basé sur les produits.

Prévisions sur le chiffre d'affaires des opportunités

Les prévisions sur le chiffre d'affaires des opportunités définissent le CA indiqué dans les enregistrements Opportunité. Les chiffres prévisionnels sont calculés à partir des champs CA et CA prévisionnel de tous les enregistrements Opportunité répondant aux conditions suivantes :

- L'opportunité a une date de clôture située dans la période de prévision.
- L'une des conditions suivantes s'applique :
 - L'opportunité appartient à un participant aux prévisions.
 - Un participant aux prévisions est membre de l'équipe d'opportunité et dispose d'une portion du chiffre d'affaires de l'opportunité qui est supérieure à zéro pourcent (c'est-à-dire que la valeur du champ % de répartition de la page Equipe d'opportunité est supérieure à zéro).

REMARQUE : Pour que le chiffre d'affaires d'une opportunité soit partagé entre les membres de l'équipe, la case Activer la répartition du chiffre d'affaires de l'opportunité doit être cochée dans le profil de la société.

Les prévisions sur le chiffre d'affaires des opportunités exigent que les commerciaux renseignent les champs CA et Date de clôture pour indiquer les opportunités qu'ils souhaitent inclure dans leurs prévisions. Les éventuels produits associés sont ignorés dans la prévision.

Des informations complémentaires doivent être fournies pour que les valeurs d'un enregistrement contribuent au CA prévisionnel de votre société. Pour plus d'informations, voir [A propos des opportunités et des prévisions](#) (page 240).

Configurez une prévision sur le chiffre d'affaires des opportunités si vous souhaitez prévoir le chiffre d'affaires total des opportunités, quel que soit le montant du CA généré par chaque produit.

Prévisions sur le chiffre d'affaires des comptes et des interlocuteurs

Les prévisions sur le chiffre d'affaires d'un compte ou d'un interlocuteur portent sur le chiffre d'affaires indiqué dans les enregistrements liés aux enregistrements Compte ou Interlocuteur. Les chiffres prévisionnels sont calculés à partir des champs CA et CA prévisionnel pour les enregistrements qui répondent aux critères d'inclusion dans une prévision. Pour être inclus dans une prévision, un enregistrement de chiffre d'affaires de compte ou d'interlocuteur doit satisfaire les conditions suivantes :

- L'enregistrement doit appartenir à un participant aux prévisions.
- L'enregistrement doit avoir le statut Ouvert, En attente ou Clôturé.
- Le champ Prévision de l'enregistrement doit être sélectionné.
- L'enregistrement ne peut pas être lié à une opportunité.
- L'enregistrement doit avoir un chiffre d'affaires qui doit être constaté au cours de la période de prévision.

Le chiffre d'affaires d'un compte ou d'un interlocuteur peut être indiqué de manière ponctuelle ou il peut être défini pour se renouveler dans le temps. Les prévisions sur le chiffre d'affaires des comptes et des interlocuteurs nécessitent que les commerciaux associent les chiffres d'affaires à leurs enregistrements Compte ou Interlocuteur. Les utilisateurs doivent également mettre à jour les champs Date d'ouverture/de clôture, Statut et Prévision de l'enregistrement de chiffre d'affaires pour indiquer les produits à inclure dans les prévisions.

Des informations complémentaires doivent être fournies pour que les valeurs d'un enregistrement contribuent au CA prévisionnel de votre société. Pour plus d'informations, voir [Suivi du chiffre d'affaires par comptes](#) (page 216) et [Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs](#) (page 232).

Définissez les prévisions sur le chiffre d'affaires d'un compte ou d'un interlocuteur si votre société souhaite établir une prévision du chiffre d'affaires produit de manière ponctuelle ou récurrente.

Sélectionner la durée de la prévision

Vous pouvez configurer des prévisions pour qu'elles affichent des projections de CA pour quatre trimestres au maximum. Grâce à la fonction de prévision étendue, vous pouvez visualiser une prévision pour le trimestre en cours et pour les 1, 2 ou 3 suivants.

Par défaut, la durée pour la prévision est configurée sur un trimestre (seul le trimestre en cours est inclus dans la prévision). Lorsque vous modifiez la durée pour inclure plusieurs trimestres, la prévision inclut le trimestre en cours plus les trimestres futurs. Par exemple, si vous sélectionnez une durée de deux trimestres pour la prévision, cette dernière inclut le trimestre en cours et le suivant.

Indiquer les rôles de prévision

Dans le cadre de la définition des prévisions, vous sélectionnez les rôles devant être inclus. Lorsque vous ajoutez un rôle à la définition des prévisions, tous les utilisateurs auxquels ce rôle est affecté sont indiqués comme participants à la prévision.

Configuration de l'utilisateur pour les prévisions

Les utilisateurs que vous prévoyez d'inclure dans les prévisions de votre société doivent être correctement configurés. Leurs enregistrements d'utilisateur doivent satisfaire les conditions suivantes :

- L'enregistrement doit comporter une valeur valide dans le champ Rôle.
- L'enregistrement doit comporter une valeur valide dans le champ Responsable.
- Le statut de l'utilisateur doit être défini comme Actif, sauf si vous sélectionnez l'option autorisant les prévisions pour les utilisateurs inactifs.

ATTENTION : Si l'un des utilisateurs inclus dans la prévision n'est pas correctement défini, la prévision entière échoue.

Exemples de structures des rapports et de rôles de prévisions

Une configuration appropriée de la structure des rapports de votre société est essentielle à la génération de prévisions. La hiérarchie des prévisions est basée sur la hiérarchie des utilisateurs et des responsables de la page d'administration Gestion des utilisateurs. Tous les participants aux prévisions, sauf l'utilisateur le plus haut placé, doivent rendre compte à un autre participant aux prévisions. De cette façon, les prévisions de chacun sont consolidées en une prévision unique pour l'ensemble de la société. Si le champ Responsable de plusieurs participants n'est pas défini ou si le responsable direct de participants à la prévision a le statut Inactif, la prévision échouera.

REMARQUE : Si la prévision ne peut pas être générée en raison d'un problème lié à la structure des rapports, l'interlocuteur principal (indiqué dans le profil de la société) reçoit une notification par e-mail de la part du Support clientèle. Une fois la structure corrigée et la prévision mise à jour, celle-ci est automatiquement générée la nuit même, même s'il ne s'agit pas de la nuit habituelle où les prévisions sont générées.

Le tableau suivant affiche les combinaisons de structures des rapports et de rôles des participants qui fonctionnent ou échouent pour la génération des prévisions.

Pour cette structure des rapports	La prévision fonctionne ou échoue	Car
-----------------------------------	-----------------------------------	-----

Pour cette structure des rapports	La prévision fonctionne ou échoue	Car
<pre> graph TD R1[Responsable] --> R2[Responsable] R1 --> R3[Responsable] R2 --> DV1[Dir ventes] R2 --> DV2[Dir ventes] DV1 --> CF1[Commercial FS] DV1 --> CF2[Commercial FS] DV2 --> CF3[Commercial FS] DV2 --> CF4[Commercial FS] R3 --> RA[Resp assist] RA --> CA1[Commercial assist] RA --> CA2[Commercial assist] </pre>	<p>Fonctionne avec cette combinaison de rôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Cadre ■ Responsable de ventes ■ Commercial terrain 	Les participants consolident leurs prévisions pour un seul participant-dirigeant.
	<p>Echoue avec cette combinaison de rôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Responsable de ventes ■ Commercial terrain 	Les participants ne consolident pas leurs travaux pour un seul participant. Ils consolident leurs prévisions pour deux responsables de ventes.
	<p>Echoue avec cette combinaison de rôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Exécutif ■ Commercial terrain 	Les commerciaux de terrain consolident leurs prévisions pour un responsable de vente qui n'est pas participant.
<pre> graph TD R1[Reponsable] --> DV1[Dir ventes] R1 --> DV2[Dir ventes] DV1 --> CF1[Commercial FS] DV1 --> CF2[Commercial FS] DV2 --> CF3[Commercial FS] DV2 --> CF4[Commercial FS] RA1[Resp assist] --> RA2[Resp assist] RA2 --> CA1[Commercial assist] RA2 --> CA2[Commercial assist] </pre>	<p>Fonctionne avec cette combinaison de rôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Cadre ■ Responsable de ventes ■ Commercial terrain 	Les participants consolident leurs prévisions pour un seul participant.
<pre> graph TD R1[Responsable] --> DV1[Dir ventes] R1 --> DV2[Dir ventes] DV1 --> CF1[Commercial FS] DV1 --> CF2[Commercial FS] DV2 --> CF3[Commercial FS] DV2 --> CF4[Commercial FS] R2[Responsable] --> RA[Resp assist] RA --> CA1[Commercial assist] RA --> CA2[Commercial assist] </pre>	<p>Echoue avec cette combinaison de rôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Exécutif ■ Responsable de ventes ■ Commercial terrain 	Deux participants ne rendent compte à personne. Seul un participant aux prévisions (un dirigeant) ne rend compte à personne.

Inclusion d'utilisateurs inactifs dans les prévisions

Les prévisions peuvent inclure des utilisateurs inactifs et actifs. Lorsque vous configurez votre définition de prévision, vous indiquez si les utilisateurs inactifs doivent être inclus dans les prévisions.

Autoriser les responsables à soumettre des prévisions pour leurs subordonnés directs

Lorsque vous configurez la définition des prévisions, vous indiquez si les responsables peuvent soumettre automatiquement des prévisions pour leurs subordonnés directs en soumettant leurs propres prévisions.

Prévisions et calendriers fiscaux personnalisés

Lors de l'utilisation de calendriers fiscaux personnalisés, la définition du calendrier fiscal personnalisé de votre société est utilisée dans la génération des prévisions et donc les mois de la période de prévision sont alignés sur les mois du calendrier fiscal personnalisé.

L'administrateur de votre société doit créer un enregistrement de calendrier fiscal personnalisé pour chaque année pour laquelle vous voulez créer des prévisions dans Oracle CRM On Demand. Si vous n'avez pas créé suffisamment de calendriers fiscaux pour prendre en charge la durée sélectionnée pour les prévisions, cela empêche la génération des séries de prévisions et la création des prévisions.

REMARQUE : Si la prévision ne peut pas être générée en raison d'un nombre insuffisant de calendriers fiscaux, l'interlocuteur principal (indiqué dans le profil de la société) reçoit une notification par e-mail de la part du Support clientèle. Une fois les enregistrements de calendriers fiscaux créés pour prendre en charge la définition des prévisions, et la définition des prévisions mise à jour, celles-ci sont automatiquement générées la nuit même, même s'il ne s'agit pas de la nuit habituelle où les prévisions sont générées.

La procédure suivante explique comment configurer la définition des prévisions.

Pour configurer la définition des prévisions

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3 Sous la section Administration de la prévision, cliquez sur Définition des prévisions.
- 4 Dans la page Prévisions - Définition, cliquez sur Mettre à jour.
- 5 A l'étape 1, sélectionnez les types de prévision et cochez la case Actif pour chaque type de prévision que vous souhaitez générer.

Votre société peut prévoir le chiffre d'affaires sur les ventes sur la base des produits d'opportunité, ainsi que sur le chiffre d'affaires des opportunités, des comptes et des interlocuteurs.

- 6 A l'étape 2, sélectionnez la fréquence de prévision :

- a Sélectionnez la durée de prévision dans le champ correspondant.

REMARQUE : Les paramètres de calendrier fiscal sélectionnés pour votre société déterminent la durée de chaque trimestre. Les dates de début et de fin de la durée de prévision sont calculées en fonction de la date de début du calendrier fiscal et du type de calendrier fiscal définis dans le profil de votre société. Pour le type de calendrier fiscal personnalisé, les dates de début et de fin sont basées sur le calendrier fiscal comme défini par l'administrateur de votre société.

- b Dans le champ Créer un cliché de Prévisions chaque, indiquez la fréquence de création d'un cliché de prévisions.

Vous pouvez sélectionner des prévisions hebdomadaires ou mensuelles.

REMARQUE : Si vous sélectionnez Mois, le type de calendrier fiscal sélectionné pour votre société détermine la longueur du mois.

- c Dans le champ Prévisions - Jour du cliché, sélectionnez le jour du mois ou de la semaine où le cliché de prévisions doit être créé.

Les prévisions sont générées au début du jour sélectionné (à savoir, à minuit une) dans le fuseau horaire du service hôte. Si les prévisions sont mensuelles et que le mois actuel ne contient pas le jour sélectionné pour la génération des prévisions, Oracle CRM On Demand ajuste le cliché pour générer une prévision le dernier jour du mois. Par exemple, si le champ Prévisions - Jour du cliché a la valeur 30 et que le mois actuel est février, Oracle CRM On Demand ajuste le cliché pour générer la prévision le 28.

7 A l'étape 3, sélectionnez les rôles de prévision :

- a Ajoutez les rôles des utilisateurs qui participeront aux prévisions dans la zone Rôles de prévisions. Cliquez sur les flèches pour déplacer les rôles de la société dans la liste Rôles de la prévision.
- b Pour autoriser les prévisions pour les utilisateurs inactifs, cochez la case correspondante.
- c Pour permettre à un responsable de soumettre automatiquement des prévisions pour ses subordonnés directs, cochez la case Soumettre automatiquement les prévisions pour l'équipe à la soumission par le responsable.

8 Cliquez sur Terminer.

9 Dans la page Prévisions - Définition, vérifiez les détails de la prévision en consultant la fréquence du cliché de prévisions, le jour du cliché de prévisions, les dates de la prochaine série de prévisions et la liste des participants aux séries de prévisions.

ATTENTION : Après avoir configuré votre définition des prévisions, certaines modifications apportées aux enregistrements d'utilisateur ou aux calendriers fiscaux nécessitent que vous mettiez à jour vos paramètres de définition des prévisions. Pour plus d'informations, voir [Mise à jour de la définition des prévisions \(page 1423\)](#).

Mise à jour de la définition des prévisions

Vous pouvez mettre à jour la définition des prévisions de votre société afin de modifier la fréquence des prévisions, ajouter ou supprimer des rôles, etc. En outre, lorsque certaines modifications sont apportées aux enregistrements d'utilisateur, ou si votre calendrier fiscal est modifié, vous devez modifier la définition des prévisions afin d'intégrer ces modifications.

Vous devez mettre à jour la définition de vos prévisions lorsqu'une des modifications suivantes a été apportée :

- Le nom dans le champ Rapports adressés à sur l'enregistrement d'utilisateur d'un participant aux prévisions a été modifié.

Dans ce cas, vous devez mettre à jour la définition des prévisions comme suit :

- Si le rôle affecté au nouveau responsable n'est pas actuellement inclus dans la définition des prévisions, vous devez ajouter ce rôle à la définition des prévisions.
- Si le rôle affecté au nouveau responsable n'est pas actuellement inclus dans la définition des prévisions, vous devez rafraîchir la définition des prévisions afin que la nouvelle structure des rapports soit reflétée dans les prévisions futures.

REMARQUE : La hiérarchie des participants aux prévisions doit inclure les responsables de chaque participant, à l'exception de la personne se trouvant au niveau supérieur.

- Les utilisateurs participants dans la hiérarchie de la prévision sont désactivés.

Lorsqu'un employé quitte votre société, vous devez modifier le statut de cet utilisateur en Inactif. Si l'employé inactif était un responsable dans la hiérarchie de la prévision, l'enregistrement d'utilisateur de tout participant aux prévisions reportant à cet employé doit aussi être mis à jour.

Dans ce cas, vous devez mettre à jour la définition des prévisions comme suit :

- Si le rôle affecté au nouveau responsable n'est pas actuellement inclus dans la définition des prévisions, vous devez ajouter ce rôle à la définition des prévisions.
- Si le rôle affecté au nouveau responsable n'est pas actuellement inclus dans la définition des prévisions, vous devez rafraîchir la définition des prévisions afin que la nouvelle structure des rapports soit reflétée dans les prévisions futures.

REMARQUE : Si votre définition des prévisions autorise les prévisions pour utilisateurs inactifs, il n'est pas utile de mettre à jour la définition des prévisions lorsqu'un participant aux prévisions devient inactif.

- Les utilisateurs sont ajoutés ou supprimés dans les rôles inclus dans la définition des prévisions.

Dans ce cas, vous devez uniquement rafraîchir la définition des prévisions afin d'inclure ces modifications.

- Des modifications sont apportées à votre calendrier fiscal.

Dans ce cas, vous devez uniquement rafraîchir la définition des prévisions afin d'inclure ces modifications.

REMARQUE : Vous devez rafraîchir la définition des prévisions lorsqu'une modification est apportée à votre calendrier fiscal, quel que soit le type de calendrier fiscal utilisé par votre société (standard ou personnalisé).

REMARQUE : Lorsque les modifications décrites ci-dessus sont apportées dans Oracle CRM On Demand, les prévisions générées ne reflètent pas les modifications jusqu'à ce que la définition des prévisions soit mise à jour.

La procédure suivante explique comment mettre à jour la définition des prévisions.

Pour mettre à jour la définition des prévisions

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3 Sous la section Administration des prévisions, cliquez sur Prévisions - Définition.

- 4 Dans la page Prévisions - Définition, cliquez sur Mettre à jour.
- 5 A l'étape 1 : Sélectionnez le type de prévision ; si des modifications sont requises, apportez ces modifications.
- 6 Cliquez sur l'étape 2 : Sélectionnez la fréquence des prévisions.
- 7 Si des modifications sont requises à l'étape 2 : Sélectionnez la fréquence des prévisions ; apportez les modifications.
- 8 Cliquez sur l'étape 3 : Sélectionnez les rôles de prévision.
- 9 Si des modifications sont requises à l'étape 3 : Sélectionnez les rôles de prévision ; apportez les modifications.
- 10 Cliquez sur Terminer.

Votre définition des prévisions est automatiquement mise à jour et une synthèse de la définition, avec la liste mise à jour des participants aux prévisions, est affichée dans la page Prévisions - Définition.

Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers

Vous pouvez créer une méthodologie de vente personnalisée qui reflète les exigences et la complexité de votre environnement de vente, et aide vos commerciaux à mener à bien leur travail dans les différentes phases de vente.

Vous pouvez modifier les informations de phases de vente de manière à représenter les processus de vente ou les pratiques commerciales de votre société. Lorsque les employés créent et mettent à jour des opportunités, ils sélectionnent une phase de vente qui représente le temps passé par l'opportunité dans le processus de vente. Chaque phase de vente est associée à un pourcentage. Les phases de vente sont également utilisées avec les rapports et les prévisions, notamment les calculs du pipeline, du CA prévisionnel et du CA clôturé.

Dans le cadre de la personnalisation des phases de vente, vous pouvez :

- renommer les phases de vente ;
- ajouter et supprimer des phases de vente ;
- modifier la séquence des phases de vente ;
- modifier les pourcentages de probabilité associés aux phases de vente.

A propos des processus de vente

Certains environnements de vente nécessitent un seul processus de vente, avec un ensemble de phases de vente. D'autres environnements de vente sont plus complexes et nécessitent plusieurs processus de vente, avec des phases de vente distinctes pour chaque processus. Par exemple, les commerciaux internes peuvent suivre un processus de vente différent de celui des commerciaux terrain.

En outre, les commerciaux peuvent être amenés à suivre des processus de vente différents pour différents types d'opportunité. Par exemple, lorsque vos commerciaux vendent du matériel, ils doivent suivre un

processus de vente plus long à plusieurs phases. En revanche, lorsqu'ils vendent un contrat d'assistance, le processus peut être plus court et comporter moins de phases de vente.

Pour affiner vos méthodologies de vente, vous pouvez définir une série de phases de vente en tant que processus de vente et lier chaque processus à l'un des éléments suivants :

- Type d'opportunité
- Rôle de l'utilisateur

Permet de personnaliser le processus de vente (et les phases de vente avec chaque processus) pour différents types d'opportunité ou différents rôles d'utilisateur.

Exemple : Votre commercial crée une opportunité. Lors de la saisie des informations, il sélectionne Service dans les options Type d'opportunité. L'application affiche alors le processus de vente approprié pour ce type d'opportunité.

REMARQUE : Le processus de vente basé sur le type d'opportunité remplace le processus de vente par défaut basé sur un rôle d'utilisateur. En d'autres termes, lorsqu'un employé crée une opportunité, son processus de vente par défaut du rôle est affecté à l'opportunité. Si l'employé sélectionne ensuite un type d'opportunité auquel un processus de vente est affecté, le processus de vente de l'opportunité se base ensuite sur le type d'opportunité sélectionné par l'employé.

A propos des catégories de phases de vente

Vous pouvez aussi configurer des catégories de phases de vente, comme les phases 1, 2 ou 3, que vous pouvez lier à des phases de vente spécifiques dans différents processus de vente. Lorsque vous devez consolider les informations de différents processus, vous pouvez exécuter des rapports sur les catégories de phases de vente, proposant ainsi une vue précise de votre pipeline pour tous les types d'opportunité ou rôles.

A propos de l'assistant du processus de vente

Avec l'assistant du processus de vente, vous pouvez également aider votre équipe à renseigner correctement les informations nécessaires à chaque phase de vente. L'assistant du processus de vente fournit aux employés des étapes spécifiques à suivre ainsi que d'autres informations utiles, comme des documents, des modèles et des informations sur la concurrence. Vous pouvez en outre demander une collecte d'informations en fonction de la progression des opportunités dans le cycle de vente. En outre, lorsqu'un enregistrement Opportunité est sauvegardé, vous pouvez demander à l'application de créer automatiquement certaines des tâches qui apparaissent dans la liste des tâches des employés.

Dans le cadre de l'assistant du processus de vente, vous pouvez :

- ajouter des informations pour chaque phase de vente à laquelle les employés accèdent en cliquant sur le bouton Assistant ;
- définir des conditions pour chaque phase de vente, par exemple les champs à renseigner (ces conditions servent de prérequis avant l'enregistrement de l'opportunité en tant que nouvelle phase) ;
- définir les tâches automatisées qui sont générées lorsque les employés enregistrent leurs opportunités avec différentes phases de vente.

Si vous modifiez les noms des phases de vente après avoir déployé le système, tous les enregistrements précédents conservent leur phase de vente affectée jusqu'à ce que vous les mettiez à jour.

REMARQUE : Pour modifier les valeurs de liste de sélection par défaut du champ % probabilité, vous devez modifier ce dernier depuis la page Opportunités - Config. des champs (voir [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 1178)).

Lorsque vous définissez votre méthodologie de vente, suivez la procédure générale ci-dessous :

- 1 Configurez les catégories de phases de vente (si vous avez plusieurs processus de vente).
- 2 Définissez le ou les processus de vente.
- 3 Définissez les phases de vente pour chaque processus de vente.
- 4 Définissez la fonctionnalité de conseil pour les phases de vente.

Avant de commencer :

- Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège de définition des phases de vente.
- Si vous souhaitez affecter un processus de vente basé sur le champ Type d'opportunité, assurez-vous que les valeurs de liste de sélection sont celles que vous souhaitez utiliser. Les valeurs Type d'opportunité par défaut sont Renouvellement et Nouvelle activité. Pour obtenir des instructions sur la personnalisation des valeurs de liste de sélection, reportez-vous à la rubrique [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 1178).

De plus, assurez-vous que le champ Type d'opportunité apparaît dans la mise en page de chaque rôle avec lequel vous souhaitez l'utiliser. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 1181).

Pour configurer une catégorie de phases de vente (facultatif)

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3 Dans la section Définition-Phase de vente, cliquez sur le lien Catégories de vente.
- 4 Dans la liste Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.
- 5 Dans la page Catégories de phases de vente, cliquez sur Nouveau pour créer une nouvelle catégorie de phases de vente ou sélectionnez Modifier dans le menu de niveau enregistrement pour la catégorie de phases de vente que vous voulez modifier.
- 6 Dans la page Modifier une catégorie de phases de vente ou Nouvelle catégorie de phases de vente, renseignez les informations requises.

Champ	Description
Catégorie de la phase	Nom de la catégorie de phases de vente.

Champ	Description
Ordre	Séquence des catégories de phases de vente comme elles s'affichent dans Oracle CRM On Demand Answers.
A traduire	<p>(Facultatif) Pour indiquer qu'un nom mis à jour (et non nouveau) doit être traduit dans les autres langues activées pour la société, cochez la case A traduire.</p> <p>Lorsque vous ajoutez un nouveau nom de catégorie de phases de vente, la case A traduire est en lecture seule. Les noms que vous ajoutez s'affichent automatiquement (sans parenthèses et en noir) dans les autres langues activées.</p> <p>Si vous cochez la case A traduire lorsque vous mettez à jour le nom d'une catégorie de phase de vente, le nom mis à jour s'affiche dans les listes de sélection des autres langues activées (en bleu et entre crochets). Ce nom reste affiché jusqu'à ce que vous saisissiez les versions traduites. La couleur bleue vous permet de repérer les textes à traduire.</p> <p>Si vous ne cochez pas la case A traduire, le nom mis à jour ne s'affiche pas dans les autres langues. De plus, les modifications apportées sur cette page n'ont aucune incidence sur les autres langues.</p>

- 7** Sauvegardez l'enregistrement.
- 8** Pour entrer manuellement l'équivalent traduit de la nouvelle catégorie de phases de vente :
 - a** Dans la liste Langue de traduction, sélectionnez la langue.
 - b** Cliquez sur le lien Modifier pour la catégorie de phases de vente.
 - c** Entrez l'équivalent traduit dans le champ Catégorie des phases de vente et cliquez sur Enregistrer.

Pour configurer un processus de vente

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Gestion des processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3** Dans la section Définition-Phase de vente, cliquez sur le lien Processus de vente.
- 4** Dans la liste Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.
- 5** Dans la page Processus de vente - Liste, cliquez sur Nouveau pour créer un nouveau processus de vente ou sélectionnez Modifier dans le menu de niveau enregistrement pour le processus de vente que vous voulez modifier.
- 6** Dans la page Processus de vente - Modifier, renseignez les informations requises.

Champ	Description
-------	-------------

Champ	Description
Processus de vente par défaut	Processus de vente par défaut de la société. Si aucun autre processus de vente n'est affecté à votre rôle d'utilisateur ni au type d'opportunité de l'enregistrement, ce processus de vente est utilisé.
A traduire	(Facultatif) Pour indiquer qu'un nom mis à jour (et non nouveau) doit être traduit dans les autres langues activées pour la société, cochez la case A traduire.

7 Cliquez sur Enregistrer.

8 Pour lier le processus de vente à une valeur du champ Type d'opportunité :

- a** Dans la page Processus de vente - Liste, cliquez sur le nom de processus de vente à lier.
- b** Dans la barre de titre Types d'opportunité associés, cliquez sur Ajouter.
- c** Sélectionnez le type d'opportunité et cliquez sur Enregistrer.

REMARQUE : Vous ne pouvez lier qu'un seul processus de vente à chaque type d'opportunité. Suite à cette opération, la valeur du type d'opportunité est supprimée de la liste de sélection des autres processus de vente. Cela vous évite de lier plusieurs processus de vente à un type d'opportunité.

Lorsque des employés possèdent des enregistrements dont le champ Type d'opportunité correspond à la valeur que vous avez sélectionnée, ils peuvent consulter les phases de vente de ce processus de vente.

9 Pour entrer manuellement l'équivalent traduit du nouveau processus de vente :

- a** Revenez à la page Processus de vente - Liste.
- b** Dans la liste Langue de traduction, sélectionnez la langue.
- c** Cliquez sur le lien Modifier pour le processus de vente.
- d** Entrez l'équivalent traduit dans le champ Processus de vente et cliquez sur Enregistrer.

10 Pour sélectionner le processus de vente à utiliser par défaut :

- a** Dans la page Processus de vente - Liste, cliquez sur le lien Nom du processus de vente pour le processus de vente que vous voulez définir par défaut.
- b** Cliquez sur Modifier.
- c** Cochez la case Processus de vente par défaut.
- d** Sauvegardez l'enregistrement.

REMARQUE : Ce processus de vente s'affiche pour les enregistrements ou rôles auxquels aucun autre processus de vente n'est lié.

Pour configurer des phases de vente pour un processus de vente

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3 Dans la section Définition-Phase de vente, cliquez sur le lien Processus de vente.
- 4 Dans la page Processus de vente - Liste, cliquez sur le nom de processus de vente à lier.
- 5 Pour configurer une phase de vente :
 - a Dans la barre de titre Catégories de phases de vente, cliquez sur Nouveau pour créer une nouvelle catégorie de phases de vente ou sélectionnez Modifier dans le menu de niveau enregistrement pour la catégorie de phases de vente que vous voulez modifier.
 - b Dans la page Phase de vente - Modification, entrez les informations requises.

Champ	Description
Probabilité par défaut	Pourcentage reflétant le niveau de confiance quant à la clôture de cette transaction avec le chiffre d'affaires et à la date spécifiés. Par défaut, la probabilité est ajustée automatiquement en fonction de la phase de vente de l'opportunité. Les utilisateurs peuvent remplacer cette valeur manuellement. Important : Ne définissez aucune autre phase de vente avec une probabilité égale à 0 ou à 100 pour cent excepté pour Clôturée/Perdue et Clôturée/Gagnée. La modification des listes de sélection utilisées en interne par l'application Oracle CRM On Demand peut avoir un effet négatif sur les fonctionnalités standard.
Ordre	Séquence des phases de vente telles qu'elles apparaissent dans la liste de sélection. Si vous ajoutez une phase de vente, vous devez modifier la valeur de l'ordre pour toutes les phases de vente suivantes. De cette façon, vous pouvez être certain que la liste déroulante des phases de vente située dans les pages Opportunité contient les informations dans le bon ordre.
A traduire	(Facultatif) Pour indiquer qu'un nom mis à jour (et non nouveau) doit être traduit dans les autres langues activées pour la société, cochez la case A traduire.
Catégorie de la phase	Nom de la catégorie de phases de vente dont fait partie cette phase de vente.

- 6 Sauvegardez l'enregistrement.
- 7 Pour entrer manuellement l'équivalent traduit de la nouvelle phase de vente :
 - a Dans la section Phase de vente de la page Processus de vente - Détail, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.
 - b Dans la page Phase de vente, sélectionnez la langue dans le champ Langue de traduction.

- c** Cliquez sur le lien Modifier pour la phase de vente.
- d** Entrez l'équivalent traduit dans le champ Nom de la phase de vente et cliquez sur Enregistrer.
- 8** Sauvegardez l'enregistrement.

Pour définir la fonctionnalité de conseil pour les phases de vente

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Gestion des processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3** Dans la section Définition-Phase de vente, cliquez sur le lien Processus de vente.
- 4** Dans la liste Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.
Si vous ne sélectionnez pas la langue principale de votre société, la case à cocher A traduire ne s'affiche pas et l'application n'indique pas les termes non traduits que vous ajoutez ici.
- 5** Dans la page de liste des phases de vente, cliquez sur le lien de la phase de vente (colonne Phase de vente) pour laquelle vous souhaitez définir des informations de conseil.
- 6** Pour définir un champ requis associé à cette phase de vente :
 - a** Dans la barre de titre Champs supplémentaires requis, cliquez sur Nouveau.
 - b** Dans la page Modifier les champs supplémentaires requis, sélectionnez le champ dans la liste.
 - c** Passez en revue les conseils en matière de saisie des valeurs par défaut qui s'affichent à l'écran, puis entrez la valeur qui doit être celle par défaut (facultatif).
Lorsque vous entrez une valeur par défaut, elle est ajoutée à l'enregistrement à condition que ce champ soit vide. Par exemple, si l'enregistrement comporte déjà une valeur de CA et que vous spécifiez une valeur par défaut pour le CA, le montant du CA déjà sauvegardé dans l'enregistrement n'est pas remplacé.
 - d** Sauvegardez l'enregistrement.
- 7** Pour ajouter des instructions pour la phase de vente que vos employés peuvent consulter, par exemple des objectifs et des étapes à atteindre dans la phase :
 - a** Dans la barre de titre Etapes de l'assistant du processus de vente, cliquez sur Nouveau.
 - b** Dans la page Etape de l'assistant du processus - Modification, entrez un numéro pour indiquer la séquence suivant laquelle ces informations doivent s'afficher.
Lorsque les employés cliquent sur le bouton Assistant pour leurs enregistrements Opportunité, ils peuvent voir les dix premières sous-étapes. Si vous en ajoutez davantage, les employés verront l'intégralité de la liste en cliquant sur le lien Afficher la liste complète.
 - c** Pour définir les informations à traduire, cochez la case A traduire.

d Sauvegardez l'enregistrement.

Lorsque les employés cliquent sur le bouton Assistant depuis leurs enregistrements Opportunité comportant cette phase de vente, ces informations apparaissent dans leur page de l'assistant du processus de vente.

8 Pour ajouter une pièce jointe ou une URL permettant aux employés d'accéder aux ressources appropriées pour la phase de vente :

a Dans la barre de titre Ressources utiles, cliquez sur le bouton Ajouter une pièce jointe ou Ajouter une URL.

b Dans la page Pièces jointes - Modification ou URL - Modification, entrez les informations.

c Sauvegardez l'enregistrement.

Lorsque les employés cliquent sur le bouton Assistant à partir de leurs enregistrements Opportunité, la liste des pièces jointes ou des URL liées à cette phase de vente apparaît sur leur page de l'assistant du processus de vente.

9 Pour définir des tâches qui sont automatiquement créées lorsque les employés mettent à jour la phase de vente :

a Dans la barre de titre Tâches automatisées, cliquez sur Nouveau.

b Dans la page Tâches automatisées - Modification, entrez les informations.

Les informations que vous définissez ici servent de modèle pour chaque tâche. La tâche que vous venez de créer est liée à cette opportunité et elle apparaît dans la page Opportunités - Détails ainsi que les listes d'activités appropriées.

REMARQUE : Vous devez entrer un nombre dans le champ Date d'échéance pour indiquer l'échéance en jours de la tâche après sa création. Par exemple, si la tâche a été créée le 6 décembre et que vous avez saisi 10 comme date d'échéance, la tâche apparaît dans les listes de tâches des employés comme devant être effectuée le 16 décembre.

Pour le titulaire, le comportement suivant s'applique :

- La tâche est créée pour tous les utilisateurs qui disposent du rôle que vous sélectionnez.
- Si aucun utilisateur n'a le rôle d'équipe de compte, la tâche est affectée au titulaire de l'opportunité.

c Sauvegardez l'enregistrement.

Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société

Secteur d'activité est un champ de liste de sélection pour les enregistrements Compte. Il permet d'effectuer le suivi du type d'activité du compte. Vous pouvez ajouter ou supprimer des secteurs d'activité, ou encore modifier le nom d'affichage des secteurs d'activité contenus dans la liste. Cela vous permet de modifier la liste de sélection des secteurs d'activité de manière à reprendre ceux utilisés au sein de votre société.

REMARQUE: Le nombre de secteurs d'activité que vous pouvez ajouter dans la liste n'est pas limité.

Pour personnaliser la liste des secteurs d'activité de votre société

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3 Dans la section Définition du secteur d'activité, cliquez sur le lien Définition du secteur d'activité.
- 4 Dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.
Si vous ne sélectionnez pas la langue principale de votre société, la case à cocher A traduire ne s'affiche pas et l'application n'indique pas les termes non traduits que vous ajoutez ici.

- 5 Dans la page Secteur d'activité - Modification, entrez les informations.

REMARQUE : Code APE du secteur d'activité est l'un des champs de la page Secteur d'activité - Modification. Le système APE (Standard Industrial Classification) est une série de codes numériques qui classifient toutes les entreprises en fonction des types de produits ou de services qu'elles proposent. Le même code APE est affecté aux entreprises exerçant la même activité, indépendamment de leur taille ou de leur type de propriété. Les codes APE ont été mis au point pour faciliter la collecte, la tabulation et l'analyse des données, et pour permettre la comparabilité d'analyses statistiques.

- 6 Pour entrer manuellement l'équivalent traduit du nouveau secteur d'activité :
 - a Dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue.
 - b Entrez l'équivalent traduit dans le champ Nom complet et cliquez sur Enregistrer.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

Outils de gestion des données

Dans la section Outils de gestion des données de la page Administration – Page d'accueil, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Importer et exporter les données de votre société. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Outils d'importation et d'exportation](#) (page 1434).
- Afficher les demandes de suppression par lots. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Page File d'attente de suppression par lots](#) (page 1635).
- Afficher les demandes d'affectation de livre par lots. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Page File d'affectations de livre par lot](#) (voir "[Page File d'attente d'affectation de livre par lot](#)" page 1636).
- Créer et administrer les files d'attente des événements d'intégration. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos des événements d'intégration](#) (page 1636).

Outils d'importation et d'exportation

Plusieurs utilitaires sont disponibles dans la page Outils d'import et d'export, en complément des fonctions d'import et d'export d'Oracle CRM On Demand :

- **Assistant d'import.** Pour plus d'informations, voir [Assistant d'import](#) (page 1618).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Pour plus d'informations, voir [Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand](#) (page 1628).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Pour plus d'informations, voir [Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand](#) (page 1634).
- **Services Web Oracle.** Pour plus d'informations, voir [Intégration des services Web](#) (voir "Intégration de services Web" page 1629).

Pour plus d'informations sur le choix d'une méthode d'import appropriée, voir 1089184.1 (ID article) sur My Oracle Support.

Le processus d'importation implique les étapes suivantes :

- [Préparation de l'importation de données](#) (page 1479)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Consultation des résultats d'importation](#) (page 1623)

Vous pouvez également exporter les données depuis Oracle CRM On Demand dans des fichiers au format CSV. Pour plus d'informations sur l'exportation, cliquez sur une rubrique :

- [Exportation de données](#) (page 1625)
- [Consultation des résultats d'exportation](#) (page 1627)

Avant de commencer.

- Pour importer des données, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Importation administration ou Importation marketing. Le premier vous permet d'importer tous les types d'enregistrement, alors que le second vous permet d'importer uniquement des données sur les comptes, interlocuteurs et leads.
- Si un utilisateur importe jusqu'à 2 000 interlocuteurs, vous devez activer le privilège Importation personnelle pour le rôle de l'utilisateur. Ce privilège permet à l'utilisateur de contrôler plus étroitement ses importations de données. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311).
- Passez en revue la section dans son intégralité ainsi que les leçons du tutoriel consacrées à l'importation d'enregistrements qui fournit des informations supplémentaires sur le processus d'importation (pratiques conseillées).

ATTENTION : Il est impossible d'annuler l'importation d'enregistrements ou d'effectuer une suppression en masse d'enregistrements. Effectuez par conséquent la procédure d'importation avec un fichier comportant de 5 à 10 enregistrements pour éviter d'avoir à effacer des données par la suite. Si votre société importe un grand nombre d'enregistrements, participez à une session de formation sur l'importation des données ou contactez le Support clientèle. Pour plus d'informations sur ces ressources, cliquez sur le lien Formation et Support situé en haut de chaque page Oracle CRM On Demand.

- Pour exporter des données, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Exportation administration.

Vous pouvez importer des données provenant de fichiers CSV (valeurs séparées par des virgules) pour créer automatiquement des enregistrements dans Oracle CRM On Demand. La taille de chaque fichier CSV doit être

inférieure à 20 Mo. Pour diminuer la taille d'un fichier, répartissez les enregistrements entre plusieurs fichiers ou réduisez les données en supprimant les colonnes que vous ne souhaitez pas importer. Vous pouvez voir un exemple de fichier CSV dans le Oracle Data Loader On Demand Guide.

Ce tableau décrit les types d'enregistrement que vous pouvez créer en important des données, ainsi que le nombre d'enregistrements que vous pouvez importer à chaque fois que vous exécutez le processus d'import.

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
Compte	30000
Equipe du compte	50000
Rendez-vous	30000
Interlocuteur du rendez-vous	50000
Utilisateur du rendez-vous	50000
Equipement	80000
Interlocuteur (Admin)	30000
Equipe de l'interlocuteur	50000
Campagne	50000
Destinataire de la campagne	50000
Enregistrements d'affaires	30000
Lead	30000
Remarque	50000
Opportunité	30000
Produit d'opportunité	80000
Produit	80000
Catégorie de produits	30000
Propriété	30000
Solution	50000
Demande d'assistance	30000
Tâche	30000
Interlocuteur de la tâche	50000
Utilisateur de la tâche	50000
Utilisateur	500

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
Interlocuteur du véhicule	50000

Selon les solutions spécifiques au secteur d'activité que vous avez mises en oeuvre, les enregistrements suivants sont disponibles pour l'importation :

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
Allocation	30000
Application	30000
Plan commercial	30000
Déclaration	30000
Rôle de l'interlocuteur	50000
Permis de l'interlocuteur au niveau local	30000
Couverture	30000
Objets personnalisés	30000
Dégâts	30000
Concessionnaire	80000
Enregistrement d'affaire	30000
Compte financier	30000
Titulaire du compte financier	30000
Portefeuille du compte financier	30000
Plan financier	30000
Produit financier	30000
Transaction financière	30000
Rapport d'audit du stock	30000
Période de stock	30000
Partie impliquée	30000
Propriété du bien assuré	30000
Demande BDM	30000
Plan de diffusion	30000

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
Élément du plan de diffusion	30000
Relation entre les éléments du plan de diffusion	30000
Réponse au message	30000
Objectif	30000
Partenaire	30000
Compte du plan	30000
Interlocuteur du plan	30000
Opportunité du plan	30000
Police	30000
Souscripteur	30000
Portefeuille	30000
Liste de prix	30000
Élément détaillé de la liste de prix	30000
Avis de non-responsabilité relatif aux échantillons	30000
Stock d'échantillons	30000
Lot d'échantillons	30000
Transaction d'échantillon	30000
Signature	30000
Produit avec tarification spéciale	30000
Demande de tarification spéciale	30000
Élément de transaction	30000
Véhicule	80000

A propos de la correspondance des pays et des adresses

Le tableau suivant présente :

- Valeurs de la liste de sélection pour le champ Pays dans Oracle CRM On Demand

Ces valeurs pour le champ Pays dans Oracle CRM On Demand ne peuvent pas être modifiées. Pour capturer toutes les données lors de l'importation des fichiers, vérifiez que les pays correspondent exactement aux noms autorisés, y compris la ponctuation et l'emploi des majuscules. Si ce n'est pas le cas, les données ne seront pas importées.

REMARQUE : Etant donné que les valeurs de liste de sélection du champ Pays sont limitées à 30 caractères, certains noms qui dépassent cette limite sont tronqués dans la liste de sélection.

- les correspondances des adresses par pays.

Lors de l'importation de données, vous devez configurer des colonnes pour chacun des neuf champs d'adresse utilisés par Oracle CRM On Demand. Le tableau suivant explique comment faire correspondre les champs d'adresse de chaque pays aux champs appropriés dans Oracle CRM On Demand. Une mise en correspondance adéquate permet de capturer toutes les données de vos fichiers dans les champs appropriés de l'application.

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Address2	Address3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Etats-Unis	8	Numéro/Rue	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal		
Afghanistan	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Albanie	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Algérie	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Samoa américaines	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Andorre	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Angola	4	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville					
Anguilla	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Antigua-et-Barbuda	4				Ville				Ile	Boîte postale

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale / Code de
Argentine	5	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Arménie	5	Rue / Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Aruba	5	Numéro / Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Iles Ascension	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Australie	6	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat	
Autriche	5	Rue / Nombre	Adresse 2		Ville			Code postal		
Azerbaïdjan	5	Rue / Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Bahamas	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code insulaire	Ile	
Bahreïn	5	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Bangladesh	5	Rue / Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Barbade	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Biélorussie	6	Rue / Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Belgique	6	Rue / Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Belize	5	Numéro / Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Bénin	4				Ville			Boîte Postale		Code de
Bermudes	5	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Bhoutan	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code	Province	

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
								postal		
Bolivie	4	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville					
Bosnie Herzégovine	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Botswana	3				Ville					Boîte postale
Ile Bouvet	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Brésil	7	Rue/Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal	Province	
Territ. brit. océan Indien	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Brunei Darussalam	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Bulgarie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Burkina Faso	4				Ville			Boîte Postale		Code de
Burundi	3				Ville					Boîte postale
Cambodge	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Cameroun	3				Ville					Boîte postale
Canada	6	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Cap-Vert	4	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville					
Iles Caïmans	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
République centrafricaine	3				Ville					Boîte postale
Tchad	3				Ville					Boîte postale
Iles	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code	Province	

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Anglo-Normandes								postal		
Chili	6	Rue/Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal	Province	
Chine	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Christmas (îles)	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Cocos/Keeling (îles)	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Colombie	7	Rue/Numéro	Adresse 2	Etage	Ville				Province	Code de
Comores	3				Ville					Boîte pos
Congo	3	Rue/Numéro			Ville					
Congo, République démocratique	4				Ville			Boîte Postale		Code de
Iles Cook	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Costa Rica	6	Rue/Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal		
Croatie	4	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Cuba	4	Rue/Numéro			Ville			Code postal		
Curacao	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Chypre	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
République tchèque	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Danemark	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale / Code de
Djibouti	3				Ville					Boîte postale
Dominique	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
République dominicaine	5	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Timor-Oriental	5	Rue / Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Equateur	5	Adresse 1		Etage	Ville			Code postal	Province	
Egypte	6	Adresse 1		District	Ville			Code postal	Province	
Salvador	5	Rue / Numéro			Ville			Code postal	Province	
Guinée équatoriale	3				Ville					Boîte postale
Erythrée	3	Rue / Numéro			Ville					
Estonie	5	Rue / Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Ethiopie	3				Ville					Boîte postale
Iles Malouines	3	Rue / Numéro			Ville					
Iles Féroé	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Fidji	5	Numéro / Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Finlande	6	Rue / Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
France	5	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Guyane française	5	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Polynésie	5	Numéro /	Adresse 2		Ville			Code		

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
française		Rue						postal		
Terres australes françaises	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Gabon	3				Ville					Boîte postale
Gambie	3	Rue/ Numéro			Ville					
Géorgie	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Allemagne	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Ghana	3				Ville					Boîte postale
Gibraltar	3	Rue/ Numéro			Ville					
Grèce	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Groenland	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Grenade	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Guadeloupe	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Guam	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Guatemala	4	Rue/ Numéro			Ville			Code postal		
Guinée	3				Ville					Boîte postale
Guinée-Bissau	4	Rue/ Numéro			Ville			Code postal		
Guyana	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Haïti	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale / Code de
Iles Heard et Mc Donald	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Saint-Siège (Etat de la Cité du Vatican)	6	Rue / Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Honduras	7	Rue / Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal	Province	
Hong Kong	7	Numéro / Rue	Adresse 2	District	Ville				Partie du territoire	Adresse 4
Hongrie	5	Rue / Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Islande	5	Rue / Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Inde	5	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Indonésie	5	Rue / Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Iran (Rép. islamique d')	5	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Irak	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Irlande	6	Numéro / Rue	Adresse 2	Adresse 3	Ville					Comté
Israël	5	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Italie	6	Rue / Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Côte d'Ivoire	4				Ville			Boîte Postale		Code de
Jamaïque	6	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville				Commune	Code de
Japon	6	Chome	Ku		Chi / Gun			Code postal	Préfecture	
Jordanie	5	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Address2	Address3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Kazakhstan	4	Adresse 1			Ville			Code postal		
Kenya	4				Ville			Code postal		Boîte pos
Kiribati	4	Adresse 1			Ville				Ile	
Corée	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Kosovo	6	Rue/Numéro	Adresse 2	District	Ville			Code postal		
Rép. démocratique de Corée	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Koweït	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Kirghizistan	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Laos	5	Numéro/Rue	2		Ville			Code postal	Province	
Lettonie	5	Rue/Numéro			Ville			Code postal		Code de
Liban	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Lesotho	3				Ville					Boîte pos
Libéria	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Libye, Jamahiriya arabe	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Liechtenstein	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Lituanie	4	Rue/Numéro			Ville			Code postal		
Luxembourg	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Address2	Address3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Macao	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Ex-République yougoslave de Macédoine	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Madagascar	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Malawi	3				Ville					Boîte pos
Malaisie	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Maldives	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Mali	5	Numéro/Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Malte	6	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Ile	
Iles Marshall	6	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat	
Martinique	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Mauritanie	3				Ville					Boîte pos
Maurice	3	Rue/Numéro			Ville					
Mayotte	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Mexique	8	Rue/Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal	Etat	Colonie/Sn
Etats fédérés de Micronésie	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Moldavie, république de	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Monaco	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Mongolie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Monténégro	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Montserrat	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Maroc	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Mozambique	4	Rue/Numéro			Ville			Code postal		
Myanmar	5	Adresse 1			Ville			Code postal		Commun
Namibie	3				Ville					Boîte pos
Nauru	3			District						Boîte pos
Népal	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Pays-Bas	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Antilles Néerlandaises	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville				Ile	
Nouvelle Calédonie	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Nouvelle-Zélande	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Nicaragua	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Niger	3				Ville					Boîte pos
Nigeria	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Niue	3				Ville					Boîte pos
Ile Norfolk	6	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat	

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Îles Mariannes du Nord	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat	
Norvège	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Oman	4							Code postal	Région	Boîte pos
Pakistan	6	Numéro/ Rue	Adresse 2	Adresse 3	Ville			Code postal		
Palau	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat	
Autorité palestinienne	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Panama	5	Adresse 1			Ville				Province	Code de
Papouasie - Nouvelle-Guinée	3				Ville				Province	
Paraguay	4	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville					
Pérou	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville					Code de
Philippines	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	District	Ville			Code postal	Province	
Pitcairn	1									
Pologne	4	Rue/ Numéro			Ville			Code postal		
Portugal	6	Rue/ Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal		
Porto Rico	5	Adresse 1			Ville			Code postal		URB
Qatar	3				Ville					Boîte pos
Réunion	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Roumanie	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Fédération de Russie	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Rwanda	3				Ville					Boîte pos
Samoa	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat	
Saint Marin	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Sao Tomé-et-Principe	5	Numéro/Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Arabie Saoudite	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Sénégal	3	Rue/Numéro			Ville					
Serbie	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Seychelles	4				Ville				Ile	Boîte pos
Sierra Leone	5	Numéro/Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Singapour	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Slovaquie (République slovaque)	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Slovénie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Iles Salomon	5				Ville			Code insulaire	Ile	Boîte pos
Somalie	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Afrique du Sud	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Géorgie du Sud et les îles Sandwich	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale / Code de
Espagne	7	Rue / Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal	Province	
Sri Lanka	5	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Saint-Barthélemy	5	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Sainte-Hélène	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
St.Kitts-et-Nevis	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville				Ile	
Sainte-Lucie	5	Numéro / Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Saint-Martin	5	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
St. Pierre et Miquelon	5	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Saint-Vincent-et-Grenadines	4	Numéro / Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Soudan	4				Ville			Code postal		Boîte postale
Surinam	3	Rue / Numéro			Ville					
Iles Svalbard-et-Jan Mayen	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Swaziland	4				Ville			Code postal		Boîte postale
Suède	5	Rue / Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Suisse	5	Rue / Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
République arabe syrienne	3	Rue / Numéro			Ville					
Taiwan	5	Numéro / Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Tadjikistan	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Tanzanie, République Unie de	3				Ville					Boîte postale
Thaïlande	7	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville			Code postal	Province	
Togo	3				Ville					Boîte postale
Tokelau	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Tonga	4				Ville				Ile	Boîte postale
Trinité-et-Tobago	5	Numéro/Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Tunisie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Turquie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Turkménistan	4	Numéro/Rue			Ville			Code postal		
Iles Turks et Caïcos	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Tuvalu	4				Ville				Ile	Boîte postale
Ouganda	3				Ville					Boîte postale
Ukraine	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal		
Emirats arabes unis	3								Emirat	Boîte postale
Royaume-Uni	7	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		Comté
US Minor Outlying I	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Uruguay	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Ouzbékistan	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Oblast (région)	
Vanuatu	3				Ville					Boîte postale
Venezuela	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Vietnam	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Iles Vierges (G-B)	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Iles Vierges (E-U)	6	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat	
Iles Wallis et Futuna	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Sahara occidental	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Yémen	3	Rue/Numéro			Ville					
Zambie	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Zimbabwe	5	Numéro/Rue	Adresse 2	Etage	Ville					

Abréviations correctes des Etats/territoires américains

Le tableau ci-dessous indique les valeurs de la liste de sélection pour les Etats-Unis.

Abréviations	Noms complets
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona

Abréviations	Noms complets
CA	Californie
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	District of Columbia
DE	Delaware
FL	Floride
GA	Géorgie
HI	Hawaii
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiane
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	Caroline du nord
ND	Dakota du nord
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	New Jersey
NM	New Mexico

Abréviations	Noms complets
NV	Nevada
NY	New York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OR	Oregon
PA	Pennsylvania
PR	Porto Rico
RI	Rhode Island
SC	Caroline du Sud
SD	Dakota du Sud
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah
VA	Virginie
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	Virginie occidentale
WY	Wyoming

Codes postaux corrects des Etats/territoires américains

Ce tableau indique les trois codes d'Etat officiels pour les destinataires de courriers militaires aux Etats-Unis.

Abréviations	Description
AE (codes postaux 09xxx)	Forces armées en Europe. Ce terme inclut le Canada, le Moyen-Orient et l'Afrique.
AK (codes postaux 962xx - 966xx)	Forces armées dans le Pacifique.

Abréviations	Description
AA (codes postaux 340xx)	Forces armées en Amérique. Ce terme inclut l'Amérique Centrale et l'Amérique du Sud.

Abréviations correctes des Etats/territoires canadiens

Le tableau suivant répertorie les abréviations officielles des provinces canadiennes (zones de texte).

Abréviations	Noms complets
AB	Alberta
BC	Colombie-Britannique
MB	Manitoba
NB	Nouveau-Brunswick
NF	Terre-Neuve-et-Labrador
NS	Nouvelle-Ecosse
NT	Territoires du Nord-Ouest
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Ile-du-Prince-Édouard
QC	Québec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

A propos des enregistrements en double et des ID externes

Lorsque vous importez des enregistrements, vous pouvez choisir l'une des manières suivantes de gérer les enregistrements en double :

- ne pas importer les enregistrements en double ;
- remplacer les enregistrements en double existants ;

REMARQUE : L'option de remplacement n'est pas disponible lorsque vous importez des tâches, des rendez-vous et des remarques. De nouveaux enregistrements sont toujours créés pour ces types d'enregistrement.

- créer des enregistrements supplémentaires pour les doubles (interlocuteurs et leads uniquement).

Si vous optez pour remplacer les enregistrements existants lorsque vous importez les données, Oracle CRM On Demand vérifie si l'enregistrement présent dans le fichier d'importation est un double d'un enregistrement existant dans Oracle CRM On Demand en vérifiant les valeurs figurant dans les champs utilisés pour rechercher les enregistrements en double. Si l'enregistrement est un double, Oracle CRM On Demand met à jour les champs de l'enregistrement existant à partir des valeurs de l'enregistrement que vous importez, à l'exception des champs utilisés pour la vérification des enregistrements en double.

Dans de nombreux types d'enregistrement, vous pouvez utiliser le champ ID externe ou un ensemble prédéfini de champs pour vérifier si l'enregistrement de votre fichier d'importation est un double d'un enregistrement existant dans Oracle CRM On Demand. Si vous vérifiez la présence d'enregistrements en double à l'aide du champ ID externe et que vous en trouvez un, tous les champs de l'enregistrement figurant dans Oracle CRM On Demand sont mis à jour, à l'exception du champ ID externe. De même, si vous utilisez l'ensemble prédéfini de champs pour rechercher les enregistrements en double, tous les champs autres que ceux de vérification des doubles sont mis à jour dans l'enregistrement figurant dans Oracle CRM On Demand.

Par exemple, avec le type Enregistrement du compte, vous pouvez utiliser le champ ID externe ou une combinaison des champs Nom du compte et Emplacement du compte pour rechercher les enregistrements en double. Si l'enregistrement figurant dans votre fichier existe en double, l'enregistrement existant dans Oracle CRM On Demand est mis à jour avec les données provenant du fichier d'importation comme suit :

- Si vous avez utilisé le champ ID externe pour rechercher les doubles, tous les champs autres qu'ID externe sont mis à jour dans l'enregistrement figurant dans Oracle CRM On Demand.
- Si vous avez utilisé les champs Nom du compte et Emplacement du compte pour rechercher les doubles, tous les champs autres que Nom du compte et Emplacement du compte sont mis à jour dans l'enregistrement figurant dans Oracle CRM On Demand.

Pour mettre à jour des enregistrements

- 1 Configurez votre fichier CSV d'import avec une colonne pour les codes d'ID externes ou pour tous les champs de vérification de doublons du type d'enregistrement.
- 2 Vérifiez que les codes d'ID externes ou les valeurs de champ de vérification des doublons sont identiques aux valeurs des enregistrements existants. Si vous utilisez des codes d'ID externes, ils doivent être uniques dans le système pour que la mise à jour fonctionne.
- 3 Intégrez au moins tous les champs requis dans votre fichier CSV d'import.
- 4 Sélectionnez l'option Remplacer enreg. existants à l'étape 1 de l'assistant d'import.
- 5 Veillez à mettre en correspondance le champ ID externe ou tous les champs de vérification des doubles à l'étape de mappage des champs de l'assistant d'import.
- 6 Exécutez toutes les étapes de l'assistant d'import pour importer les données.

Lorsque vous utilisez l'assistant d'import pour mettre à jour les enregistrements, seuls les champs que vous avez mis en correspondance à l'étape de mappage des champs sont remplacés. Par conséquent, si certains champs n'ont pas besoin d'être mis à jour et ne sont pas requis pour la recherche des doubles, il n'est pas nécessaire de les mapper.

Si des ID externes existent et que vous les avez mis en correspondance lors du processus d'importation, l'application les utilise pour déterminer si un enregistrement est un doublon. Lors de l'importation d'autres types d'enregistrement, ces ID externes peuvent servir de références pour transférer les associations vers Oracle CRM On Demand.

Par exemple, si votre fichier `compte.csv` contient une colonne `id_compte`, vous souhaitez la mettre en correspondance avec l'ID unique externe. Lorsque vous importez des interlocuteurs, si votre fichier `interlocuteurs.csv` contient une colonne `id_interlocuteur` (l'ID unique de l'interlocuteur) et une colonne `id_compte` (référence aux ID du fichier `compte.csv`), vous devez faire correspondre `id_interlocuteur` avec ID unique externe et `id_compte` avec l'ID externe du compte. Au cours du processus d'importation, l'application vérifie le champ `id_compte` de chaque enregistrement Interlocuteur pour déterminer le compte existant et lier le compte à l'interlocuteur.

S'il n'existe aucun ID externe ou si vous ne mettez pas en correspondance les ID externes de votre fichier avec les champs ID externe de l'application, cette dernière détermine la présence de doubles en comparant certains champs. Le tableau suivant énumère les champs utilisés pour déterminer les enregistrements en double.

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID utilisateur OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Compte	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom et emplacement du compte OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Equipe du compte	Compte (Nom du compte ou ID externe du compte) et Utilisateur (ID utilisateur)
Interlocuteur	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prénom, Nom, Numéro de téléphone de bureau et E-mail OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand) <p>REMARQUE : Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lors de la création d'interlocuteurs via l'interface utilisateur.</p>
Equipe de l'interlocuteur	Interlocuteur (Nom de l'interlocuteur) et Utilisateur (ID utilisateur)

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Catégorie de produits	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom de la catégorie OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Produit	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom de produit OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Opportunité	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom de l'opportunité et Compte (Nom du compte ou ID externe du compte) OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Rôle interlocuteur opportunité	Nom de l'opportunité et Nom complet de l'interlocuteur
CA produit d'opportunité	ID externe (généré par un autre système logiciel) REMARQUE : Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lors de la création d'enregistrements de chiffre d'affaires du produit de l'opportunité via l'interface utilisateur.
Campagne	<ul style="list-style-type: none"> ■ Code source OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Destinataire de la campagne	Campagne (Nom de la campagne ou ID de campagne), Interlocuteur (Nom de l'interlocuteur), Code source Remarque : vous devez entrer le nom ou le nom externe de l'interlocuteur, mais pas les deux.

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Lead	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prénom, Nom, Société, Numéro de téléphone principal et E-mail OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand) <p>REMARQUE : Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lors de la création de leads via l'interface utilisateur.</p>
Demande d'assistance	<ul style="list-style-type: none"> ■ N° de la DA OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Solution	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fonction OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Tâche	Aucune vérification des doublons (crée toujours des enregistrements)
Interlocuteur de la tâche	ID externe de tâche, Interlocuteur (Nom de l'interlocuteur)
Utilisateur de la tâche	ID externe de tâche, Utilisateur (ID utilisateur ou ID externe d'utilisateur)
Rendez-vous	Aucune vérification des doublons (crée toujours des enregistrements)
Interlocuteur du rendez-vous	ID externe de rendez-vous, Interlocuteur (Nom de l'interlocuteur)
Utilisateur du rendez-vous	ID externe de rendez-vous, Utilisateur (ID utilisateur ou ID externe d'utilisateur)
Remarque	Aucune vérification des doublons (crée toujours des enregistrements)
Equipement	ID externe (généré par un autre système logiciel)
Objets personnalisés 01, 02, 03	<p>ID externe (généré par un autre système logiciel)</p> <p>REMARQUE : Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lors de la création d'enregistrements Objet personnalisé via l'interface utilisateur.</p>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Objets personnalisés 04 et supérieurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand) <p>REMARQUE : Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lors de la création d'enregistrements Objet personnalisé via l'interface utilisateur.</p>
Portefeuille	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numéro de compte et Produit OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Concessionnaire	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numéro d'identification du véhicule OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Interlocuteur du véhicule	Véhicule et Interlocuteur
Compte financier	<ul style="list-style-type: none"> ■ Compte financier OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Portefeuille du compte financier	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom des titulaires du compte financier OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Plan financier	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom du plan financier OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Titulaire du compte financier	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom du titulaire du compte financier OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Propriété du bien assuré	<ul style="list-style-type: none"> ■ Type OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Transaction financière	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID de transaction OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Produit financier	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom du produit financier OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Couverture	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom de la couverture OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Déclaration	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numéro de déclaration OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Police	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numéro de police OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Souscripteur	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom du souscripteur OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Partie impliquée	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom de la partie impliquée OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Dégâts	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom du dommage OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Partenaire	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom du partenaire et Lieu OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Programme de partenaire	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom du programme de partenaire OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Demande de tarification spéciale REMARQUE : Dans l'assistant d'import, ce type d'enregistrement apparaît sous le nom Demande de tarification spéciale.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom de la demande OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Application	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Enregistrement d'affaire	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Liste de prix	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom de la liste de prix OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Allocation	<ul style="list-style-type: none"> ■ Utilisateur - Détails OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Profil de courtier	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom du profil de courtier OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Accréditation	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Inscription à l'examen	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Demande BDM	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom de la demande OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Cours	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Examen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Élément du plan de diffusion	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Certification	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Inscription à un cours	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Stock d'échantillons	<ul style="list-style-type: none"> ■ Code de relation OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Période de stock	<ul style="list-style-type: none"> ■ Date de début OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Compte du plan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Code de relation OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom de l'objectif OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Demande de certification	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Lot d'échantillons	<ul style="list-style-type: none"> ■ N° de lot OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Élément de transaction	<ul style="list-style-type: none"> ■ Echantillon OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Transaction d'échantillon	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Permis de l'interlocuteur au niveau local	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numéro du permis OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Plan commercial	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom du plan OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Rapport d'audit du stock	<ul style="list-style-type: none"> ■ Date de déclaration OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Produit avec tarification spéciale	<ul style="list-style-type: none"> ■ N° de l'élément OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand) <p>REMARQUE : Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lors de la création d'enregistrements de produit avec tarification spéciale via l'interface utilisateur.</p>
Opportunité du plan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Opportunité OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Avis de non-responsabilité relatif aux échantillons	<ul style="list-style-type: none"> ■ Code de relation OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Demande d'accréditation	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Relations entre les éléments du plan de diffusion	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Plan de diffusion	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Interlocuteur du plan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nom complet de l'interlocuteur OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)
Élément détaillé de la liste de prix	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ligne détail OR ■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OR ■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)

ATTENTION : Lors de la mise à jour des fichiers, il est recommandé de mettre en correspondance l'ID externe ou l'autre ensemble de champs pour déterminer les doublons. Si vous mettez les deux en correspondance, vous risquez de remplacer les champs utilisés pour la vérification des doublons et que vous ne souhaitez pas remplacer. Par exemple, si vous mettez en correspondance ID externe, Nom du titulaire du compte et Emplacement lors de la mise à jour des enregistrements de compte, et qu'un doublon est détecté sur la base de l'ID externe, les champs Nom de l'interlocuteur et Emplacement remplacent les valeurs existantes dans la base de données. Si aucun doublon n'est détecté sur la base de l'ID externe, le système recherche les doublons en fonction des champs Nom du titulaire du compte et Emplacement et, s'il en trouve, remplace l'ID externe dans la base de données.

Importation de comptes et ID externe - Récapitulatif

Lorsque vous importez des comptes, vous devez spécifier la façon dont vous voulez que l'application traite les enregistrements en double :

- Ne pas importer enreg. double.

Si des doublons sont détectés, l'enregistrement en double n'est pas importé.

- Remplacer les enregistrements existants

Si des doubles sont détectés, l'enregistrement existant est mis à jour. Si plusieurs enregistrements en double sont détectés, aucun enregistrement n'est inséré ou mis à jour.

Une fois le comportement sélectionné, vous avez la possibilité de mettre en correspondance les champs, notamment les deux ID externes suivants disponibles avec les importations de comptes :

- **ID unique externe.** Fait référence à l'ID externe de l'enregistrement actuel à importer. L'ID unique externe est directement impliqué dans la vérification des doublons, comme décrit dans cette rubrique.
- **ID externe du compte parent.** Fait référence à l'ID externe de l'enregistrement parent de l'enregistrement actuel.

Le comportement de tous ces ID externes est interdépendant.

Scénarios des ID uniques externes

Scénario A – L'ID unique externe n'est pas mis en correspondance

La vérification des doublons est effectuée en fonction du nom du compte et de l'emplacement. En cas de détection d'un doublon, le comportement est déterminé par l'option de vérification des doublons sélectionnée.

Scénario B – L'ID unique externe est mis en correspondance

Le processus d'importation essaie d'abord de rechercher un enregistrement en double à l'aide de l'ID unique externe.

- Scénario B1 – ID externe unique en double trouvé

Les doublons sont recherchés au niveau du nom du compte et de l'emplacement en dehors de l'enregistrement actuellement mis en correspondance et, en cas de détection d'un doublon, aucun enregistrement n'est mis à jour ou inséré.

Si l'option de vérification des doublons est définie sur Remplacer les enreg. existants, l'enregistrement est mis à jour (notamment le nom du compte et l'emplacement).

Si l'option de vérification des doublons est définie sur Ne pas importer enreg. double, aucun enregistrement n'est mis à jour ou inséré.

■ Scénario B2 – Plusieurs ID externes en double trouvés

Aucun enregistrement n'est inséré ou mis à jour.

■ Scénario B3 – Aucun ID externe en double trouvé

Le processus d'importation vérifie les doublons en fonction du nom du compte et de l'emplacement.

■ Scénario B3a – Aucun nom de compte et d'emplacement en double trouvé.
L'enregistrement est inséré.

■ Scénario B3b – Nom et emplacement de compte unique en double trouvés
Si l'option de vérification des doublons est définie sur Remplacer les enreg. existants, l'enregistrement est mis à jour, *y compris l'ID unique externe*. Si l'option de vérification des doublons est définie sur Ne pas importer enreg. double, aucun enregistrement n'est mis à jour.

■ Scénario B3c – Plusieurs noms de compte et d'emplacements en double trouvés
Aucun enregistrement n'est inséré ou mis à jour.

Scénario C – L'ID unique externe n'est pas mis en correspondance

Le nom de compte et l'emplacement sont utilisés pour effectuer la vérification des doublons.

■ Scénario C1 – Nom de compte et emplacement uniques en double trouvés.

Si l'option de vérification des doublons est définie sur Remplacer les enreg. existants, l'enregistrement est mis à jour.

Si l'option de vérification des doublons est définie sur Ne pas importer enreg. double, aucun enregistrement n'est mis à jour ou inséré.

■ Scénario C2 – Plusieurs noms de compte et emplacements en double trouvés.

Aucun enregistrement mis à jour ou inséré.

■ Scénario C3 – Aucun nom de compte et emplacement en double trouvé

Enregistrement inséré.

Scénarios pour les ID externes du compte parent

L'ID externe du compte parent n'est utilisé que pour définir l'enregistrement du compte parent associé. Il n'a aucun impact sur la vérification des enregistrements en double ou les mises à jour.

Scénario A – L'ID externe du compte parent est mis en correspondance

Le processus d'importation utilise l'ID externe du compte parent *uniquement* pour déterminer le compte parent.

■ Scénario A1 – Plusieurs enregistrements correspondent à l'ID externe du compte parent

Le compte parent n'est pas défini.

■ Scénario A2 – L'enregistrement unique correspond à l'ID externe du compte parent

Le compte parent est défini.

■ Scénario A3 – Aucun enregistrement ne correspond à l'ID externe du compte parent

Le compte parent n'est pas défini.

Scénario B – L'ID externe du compte parent n'est pas mis en correspondance

Le processus d'importation utilise le nom de compte parent et l'emplacement du compte parent pour déterminer le compte parent.

- Scénario B1 – Plusieurs enregistrements correspondent au nom de compte parent et à l'emplacement parent.

Le compte parent n'est pas défini.

- Scénario B2 – Un seul enregistrement correspond au nom du compte parent et à l'emplacement parent

Le compte parent est défini.

- Scénario B3 – Aucun enregistrement ne correspond au nom du compte parent et à l'emplacement parent.

Le compte parent n'est pas défini.

Liaison d'enregistrements durant l'importation

Lorsque vous importez des enregistrements, vous souhaitez peut-être les lier à des enregistrements existants dans la base de données. Par exemple, vous pouvez lier un enregistrement Interlocuteur (John Smith) à un enregistrement Compte (Smith Auto Repair).

Un enregistrement doit toujours exister dans la base de données avant toute liaison à un autre enregistrement durant l'importation. Par conséquent, lorsque vous devez importer plusieurs types d'enregistrements, il est préférable de les importer dans leur ordre d'affichage dans la page Outils d'import et d'export. Par exemple, importez les enregistrements Compte avant d'importer les enregistrements Interlocuteur.

Vous pouvez lier des enregistrements durant l'importation de l'une des deux manières suivantes :

- en indiquant le nom de l'enregistrement lié ou ;
- en indiquant son code ID externe.

Dans les deux cas, vous devez vérifier que votre fichier CSV inclut une colonne contenant les données.

Utilisation du nom pour lier des enregistrements

Pour lier des enregistrements en indiquant le nom, incluez une colonne dans votre fichier d'importation correspondant au nom de l'enregistrement lié. Par exemple, pour importer des enregistrements Interlocuteur qui sont liés à des comptes :

- ajoutez une colonne Nom du compte à votre fichier d'importation
- indiquez le nom du compte approprié pour chaque enregistrement Interlocuteur
- utilisez l'Assistant d'importation pour mettre en correspondance la colonne Nom du compte avec le champ Compte de l'enregistrement Interlocuteur.

REMARQUE : Si un enregistrement Interlocuteur est importé avec un compte associé qui n'existe pas encore dans la base de données, vous pouvez le créer durant l'importation. L'enregistrement Compte créé par le système utilise l'adresse de l'interlocuteur pour les adresses de facturation et d'expédition du compte. Pour activer cette fonction, sélectionnez l'option Créer un enreg. associé dans l'étape 1 de l'Assistant d'importation.

Utilisation de l'ID externe pour lier des enregistrements

Vous pouvez importer un code d'identification unique dans le champ ID externe pour chaque enregistrement contenu dans l'application. Vous pouvez ensuite utiliser le champ ID externe pour créer des liaisons entre des enregistrements dans les importations suivantes.

Par exemple, un fichier CSV exporté d'enregistrements Interlocuteur identifie un compte associé pour chaque interlocuteur. Chaque compte est représenté par un code numérique, au lieu d'un nom, dans une colonne intitulée Code du compte. Lorsque vous importez ces enregistrements, commencez d'abord par les enregistrements Compte, en faisant correspondre la colonne Code du compte du fichier CSV avec le champ ID externe de l'application. Importez ensuite les enregistrements Interlocuteur, en faisant correspondre la colonne Code du compte du fichier CSV avec le champ ID externe du compte de l'enregistrement Interlocuteur Oracle CRM On Demand pour créer une liaison entre les enregistrements Interlocuteur et Compte.

Instructions relatives à la vérification des données

Vérifiez les données du fichier CSV avant de l'importer dans Oracle CRM On Demand :

- 1 Vérifiez les instructions relatives aux types de champ des données. Reportez-vous à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472).
- 2 Vérifiez les informations spécifiques qui s'appliquent à chaque type d'enregistrement que vous souhaitez importer.

La liste déroulante de la page Outils d'import et d'export indique la procédure recommandée pour importer des enregistrements. Les types d'enregistrement répertoriés varient en fonction des solutions spécifiques au secteur d'activités que vous avez mises en oeuvre ; toutefois, vous devez importer les types d'enregistrement dans l'ordre de la liste.

REMARQUE : Les instructions de vérification des données utilisent des exemples relatifs à l'installation d'Oracle CRM On Demand aux Etats-Unis et au Canada. En cas d'installation dans d'autres pays, les listes de valeurs valides par défaut peuvent différer des informations affichées dans cette rubrique. Par exemple, la liste des valeurs des états, provinces et départements sera probablement différente pour les installations ayant lieu hors des Etats-Unis et du Canada. De plus, les valeurs valides peuvent varier selon les langues prises en charge.

Oracle CRM On Demand détermine l'ordre des champs du fichier CSV d'importation, lequel peut changer à tout moment. En conséquence, ne vous appuyez pas sur les champs du fichier CSV d'importation pour respecter un ordre spécifique. L'attribution d'un nouveau nom aux valeurs iTAG ou de nom de champ n'a aucune répercussion sur l'ordre des champs du fichier d'importation. Si vous souhaitez un contrôle plus important sur l'ordre des champs, envisagez d'utiliser les services Web Oracle.

Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données

Assurez-vous que les données que vous voulez importer respectent les conditions de leur type de champ. Les types de champ décrits dans cette rubrique sont :

- Texte
- Liste de sélection

- Nombre
- Entier
- Devise
- Pourcentage
- Case à cocher
- Email
- Téléphone
- Date/Heure
- Date

Texte

Dans Oracle CRM On Demand, la longueur des champs textuels est limitée. Les caractères au-delà de cette limite ne sont pas importés. L'e-mail des résultats de l'importation vous avertit lorsqu'une telle situation se produit.

CONSEIL : Comparez la longueur des données que vous voulez importer à la longueur autorisée. (Ouvrez le fichier dans une application de tableur et utilisez la fonction du tableur qui permet de déterminer la valeur la plus longue dans une colonne). Lorsque les données dépassent la limite autorisée, il convient de les importer dans un champ personnalisé, de les scinder dans deux champs distincts ou de rétrécir certaines chaînes de données de sorte qu'elles tiennent dans la longueur autorisée.

Liste de sélection

Les champs d'une liste de sélection vous permettent de sélectionner la valeur du champ parmi une liste de valeurs. Lors du processus d'importation, vous pouvez indiquer si vous souhaitez ajouter à l'application de nouvelles valeurs de liste de sélection à partir de votre fichier CSV ou ne pas en ajouter.

REMARQUE : Si les langues définies pour l'utilisateur et pour la société sont identiques, l'option des valeurs de liste de sélection est toujours visible. Si elles diffèrent, cette option n'est pas proposée. Ainsi, si le français a été défini comme langue de la société, l'utilisateur pour qui le français a également été défini voit cette option. Ce n'est en revanche pas le cas d'un utilisateur pour qui l'anglais a été défini, alors qu'il appartient à la même société.

Si vous décidez de ne pas en ajouter, seules les valeurs de liste de sélection qui correspondent parfaitement à celles présentes dans l'application sont importées. (Les valeurs sont sensibles à la casse). L'e-mail des résultats de l'importation vous avertit lorsqu'une telle situation se produit.

L'administrateur de la société est en mesure de modifier les valeurs de liste de sélection pour les champs, à l'exception de certains champs (pour connaître ces exceptions, consultez les instructions relatives au type d'enregistrement que vous voulez importer).

REMARQUE : Si vous avez sélectionné l'option permettant d'ajouter de nouvelles valeurs de liste de sélection, il est possible que ces dernières n'apparaissent pas dans les rapports pendant les premières 24 heures. Pendant ce laps de temps, vous ne pourrez donc pas les utiliser en tant que filtres.

Pour comparer les données de votre fichier aux valeurs valides de l'application

- 1 Ouvrez votre fichier dans une application de tableur.

CONSEIL : Si vous ouvrez le fichier dans Microsoft® Excel, vous pouvez utiliser la fonctionnalité de filtrage automatique pour voir quelles valeurs apparaissent dans des colonnes spécifiques de votre fichier.

- 2 Comparez les valeurs de votre fichier aux valeurs valides de Oracle CRM On Demand en effectuant l'une des opérations suivantes :
 - Si vous êtes administrateur, cliquez sur le lien général Admin dans l'application et accédez à la page Configuration des champs contenant le champ dont vous voulez comparer les valeurs.
 - Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet approprié et sélectionnez un enregistrement. Dans la page de modification, cliquez sur la liste déroulante du champ que vous voulez vérifier et comparez ces valeurs à vos données.

CONSEIL : Si vous décidez de restreindre les données d'importation *uniquement* aux valeurs qui correspondent à celles existantes, assurez-vous que chaque valeur importée correspond effectivement à une valeur existante. La casse est prise en compte lors de la détermination d'une correspondance. Vous pouvez soit modifier les données dans le fichier d'importation pour les faire correspondre aux valeurs valides, soit ajouter des valeurs de liste de sélection à l'application (reportez-vous à la rubrique [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 1178)).

Nombre

Les données d'importation peuvent être n'importe quel nombre compris entre -2 147 483 647 et 2 147 483 647. Les virgules présentes dans vos données d'importation sont ignorées ainsi que les chiffres après la virgule (les nombres ne sont *pas* arrondis). Par exemple, toutes les valeurs valides suivantes seront traitées comme 1 234 dans l'application :

1234
1,234
1234.9

Au cours de l'importation, si une valeur avec des caractères inattendus est trouvée ou que la valeur n'est pas comprise dans l'intervalle autorisé, les données de ce champ ne sont *pas* importées. L'e-mail des résultats de l'importation vous avertit lorsqu'une telle situation se produit.

Quel que soit leur format d'importation, les champs numériques sont représentés dans un format commun au sein de l'application (par exemple : 1,234).

Entier

Nombre entier compris entre - 2147483648 et 2147483647.

Devise

Les données d'importation peuvent être n'importe quel nombre valide inférieur à 15 chiffres. Les virgules sont ignorées lors de l'importation. Les chiffres après la virgule sont arrondis au centième près. Les données d'importation peuvent être précédées d'un \$ ou de n'importe quel autre symbole monétaire. Les nombres négatifs sont valides.

Au cours de l'importation, si une valeur avec des caractères inattendus est trouvée ou que la valeur contient trop de chiffres, les données de ce champ ne sont *pas* importées. L'e-mail des résultats de l'importation vous avertit lorsqu'une telle situation se produit.

Quel que soit leur format d'importation, les champs de devise sont représentés dans un format commun au sein de l'application (par exemple : \$1,000,000.00).

Pourcentage

Les données d'importation peuvent être n'importe quel nombre valide inférieur à 15 chiffres. Les virgules sont ignorées lors de l'importation. Les chiffres après la virgule sont arrondis au centième près. Les nombres négatifs sont valides. Les données d'importation peuvent être précédées ou suivies du signe %, et il peut y avoir un ou plusieurs espaces entre le nombre et le signe %. Par exemple, toutes les valeurs valides suivantes seront traitées comme 1 234,36 % dans l'application :

1234.36
1,234.36
1234.35678
1234.36%
1,234.36 %

Au cours de l'importation, si une valeur avec des caractères inattendus est trouvée ou que la valeur n'est pas comprise dans l'intervalle autorisé, les données de ce champ ne sont *pas* importées. L'e-mail des résultats de l'importation vous avertit lorsqu'une telle situation se produit.

Quel que soit leur format d'importation, les champs de pourcentage sont représentés dans un format commun au sein de l'application (par exemple : 1 234,36 % (avec la virgule et suivi du signe %)).

Case à cocher

Une case à cocher ne présente que deux paramètres : cochée ou décochée. Le tableau suivant donne les valeurs que vous pouvez utiliser lorsque vous importez des données. Ces valeurs ne respectent pas la casse, l'application reconnaît vrai, v, etc.

La case est cochée	La case est décochée (non sélectionnée)
1	0
O	N
Oui	Non
T	F
True	False
Coché	Décoché

Toutes les autres valeurs des données d'importation renvoient un paramètre "décoché" pour le champ de case à cocher dans l'application. L'e-mail des résultats de l'importation ne vous avertit *pas* lorsqu'une telle situation se produit.

Vous devez utiliser les équivalents traduits des valeurs des tables si vous effectuez l'importation dans une langue différente. Toutefois, l'application acceptera les valeurs des deux premières lignes de la table quel que soit le paramètre de langue : O, N, 1, 0.

CONSEIL : Vérifiez les valeurs qui sont susceptibles de renvoyer un paramètre "coché", mais ne sont pas reconnues comme telles à l'importation. Convertissez ces valeurs en O avant l'importation.

Au cours du processus d'importation, si un champ de case à cocher pour le type d'enregistrement en cours d'importation n'est pas mis en correspondance avec un champ du fichier d'importation, la valeur "décoché" lui est affectée pour chaque enregistrement importé.

Email

Si les données d'importation ne correspondent pas à un format donné, les données du champ ne sont pas importées. Les critères suivants sont considérés comme non valides :

- Données d'un e-mail commençant ou se terminant par une arobase (@) ou un point (.). Les deux symboles doivent être précédés et suivis de caractères alphanumériques. Par exemple, les valeurs suivantes ne sont pas valides :
 - a@.
 - @a.
 - @.a
 - a@a.
 - a@.a
 - @a.a
- Chaîne vide
- Chaîne trop longue
- Pas de caractères avant l'arobase (@). Par exemple : @riqhtequip.com
- Pas d'arobase (@). Par exemple : isampleriqhtequip.com
- Pas de point (.). Par exemple : isample@riqhtequipcom
- Pas de domaine. Par exemple : isample@
- Pas de suffixe de domaine tel que com. Par exemple : isample@riqhtequip
- Plusieurs arobases (@). Par exemple : isample@@riqhtequip.com
- Points consécutifs (.). Par exemple : isample@riqhtequip..com
- Espaces dans la chaîne. Par exemple : isa mple@riqhtequip
- Caractères autres que les suivants dans la partie locale d'une adresse électronique :
 - Majuscules et minuscules (casse non prise en compte)
 - Chiffres de 0 à 9
 - Caractères ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- Caractères spéciaux figurant dans le nom de domaine d'une adresse électronique. Il s'agit des caractères suivants : ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

L'e-mail des résultats de l'importation vous avertit lorsque les données du champ ne sont pas importées en raison d'une mise en forme incorrecte.

Téléphone

Les mêmes règles de format qui s'appliquent à la saisie des données de numéro de téléphone s'appliquent aussi à l'importation des données de numéro de téléphone. Les données dont le format de numéro de téléphone est reconnu sont converties en un format cohérent dans l'application.

Les règles de longueur de champ qui s'appliquent aux champs textuels s'appliquent également aux champs de numéro de téléphone. En particulier, si les données d'importation dépassent la longueur du champ de l'application, les caractères en excès ne sont *pas* importés. L'e-mail des résultats de l'importation vous avertit lorsqu'une telle situation se produit.

Date/Heure

Les données d'importation peuvent contenir plusieurs représentations de la date et de l'heure. Dans le cadre du processus d'importation, vous devez sélectionner le format utilisé dans votre fichier CSV.

Quel que soit leur format d'importation, les champs Date/Heure sont représentés dans un format commun au sein de l'application (par exemple : 01/19/1964 12:15 PM). Le format d'affichage des données est déterminé par le paramètre Local de l'utilisateur, qui figure dans la page Infos personnelles - Détails.

Les valeurs de date/heure reflètent normalement le fuseau horaire de la personne qui effectue l'importation, tel qu'il est défini dans sa page Infos personnelles dans l'application. Cependant, une fois les valeurs de date/heure importées, elles seront ajustées sur le fuseau horaire des utilisateurs qui afficheront les données, s'ils sont situés dans une zone de fuseau horaire différente.

CONSEIL : Assurez-vous que le fuseau horaire de la personne qui effectue l'importation correspond au fuseau horaire de date/heure présent dans le fichier de données d'importation. Par exemple, si la date et l'heure spécifiées dans les données d'importation sont définies selon l'heure normale du Pacifique, et qu'un utilisateur situé dans une zone du fuseau horaire de la côte Est américaine importe les données, il y aura un décalage de trois heures. Pour l'utilisateur, la solution consiste à définir, de manière provisoire, le fuseau horaire sur l'heure normale du Pacifique lorsqu'il importe les données. L'heure sera ainsi importée correctement. Assurez-vous de connaître le fuseau horaire de votre fichier d'importation avant de lancer l'importation. Sachez que généralement la date et l'heure des fichiers de données CSV sont au format Temps moyen de Greenwich (GMT). Veuillez donc à vérifier ce paramètre avant de procéder à l'importation.

■ A propos des dates du champ Date/Heure

Lorsque vous avez recours à l'assistant d'importation, vous devez indiquer si les dates des données d'importation commencent par le mois (MM) ou le jour (JJ). Si vous spécifiez qu'elles commencent par le mois, les formats suivants sont pris en charge :

MM/JJ/AA
MM/JJ/AAAA
MM/JJ (la valeur par défaut de l'année est l'année en cours)

Si vous indiquez qu'elles commencent par le jour, les formats suivants sont pris en charge :

JJ/MM/AA
JJ/MM/AAAA
JJ/MM (la valeur par défaut de l'année est l'année en cours)

Vous pouvez également spécifier un format de données d'importation du type : AAAA-MM-JJ.

Pour tous ces formats, les valeurs MM et JJ peuvent contenir un zéro au début lorsque le jour ou le mois est compris entre 1 et 9 inclus, mais le 0 n'est pas requis.

REMARQUE : Les dates au format JJ-MOI-AA ou JJ-MOI-AAAA ne sont *pas* prises en charge à l'heure actuelle.

■ A propos des heures du champ Date/Heure

Une heure peut être spécifiée dans les données d'importation. Pour spécifier une heure avec une date, tapez un espace entre la date et l'heure. Si aucune heure n'est spécifiée avec la date, l'heure définie est 00:00:00 (minuit). Les formats horaires suivants sont pris en charge :

HH24:MI:SS

HH:MI:SS AM

(où HH24 représente une heure au format 24 heures et AM représente soit AM, soit PM si HH est une valeur d'heure au format 12 heures)

Les valeurs MI ou SS peuvent être omises, auquel cas elles ont pour valeur 00 pendant l'importation. Les valeurs HH, MI et SS peuvent contenir un zéro au début lorsque la valeur n'a qu'un seul chiffre, mais le 0 n'est pas requis.

REMARQUE : Quelle que soit l'option date/heure que vous sélectionnez pendant l'importation, le processus d'importation accepte les heures au format 24 heures. Par exemple, si vous sélectionnez le format canadien par défaut (hh:mm:ss AM/PM) et que votre fichier affiche 15:00:00, les données sont importées au format 3:00:00 PM.

Date

Dans l'application, les champs de date autorisent l'entrée et l'affichage de la date uniquement ; ils ne vous permettent pas de spécifier l'heure. Lorsque vous importez des données dans l'un de ces champs, les formats de données d'importation valides sont les mêmes que pour les champs Date/Heure. Cependant, l'heure ne doit *pas* être spécifiée dans les données d'importation. Si une heure est spécifiée, elle est ignorée lors de l'importation.

Quel que soit leur format d'importation, les champs de date sont représentés dans un format commun au sein de l'application (par exemple : 12/18/2003).

A propos des champs requis

Si un champ a été défini comme requis (par défaut ou par l'administrateur), tout l'enregistrement est rejeté si vous ne faites pas correspondre les champs requis à des colonnes de votre fichier CSV. L'e-mail des résultats de l'importation vous avertit lorsqu'une telle situation se produit.

CONSEIL : Passez en revue les champs du type d'enregistrement que vous souhaitez importer afin de déterminer lesquels sont requis. Assurez-vous que les données d'importation contiennent une valeur valide pour tous ces champs.

A propos des champs en lecture seule

Lors d'une importation, les champs en lecture seule se comportent de la manière suivante :

- si un champ en lecture seule a une liste de sélection, vous devez faire correspondre les valeurs de cette dernière pour les importer ;
- si vous avez un accès en lecture seule à un champ, vous n'êtes pas en mesure d'importer des données dedans.

Préparation de l'importation de données

Avant de commencer à importer des données dans Oracle CRM On Demand, vous devez préalablement déterminer la méthode d'importation que vous souhaitez utiliser. Pour plus d'informations sur la sélection de la méthode d'importation appropriée, voir [Outils d'importation et d'exportation](#) (page 1434). Par exemple, l'utilitaire Oracle Data Loader On Demand prend seulement en charge des types d'enregistrement spécifiques. Pour plus d'informations, voir le Oracle Data Loader On Demand Guide. Il est également recommandé de lire la rubrique suivante avant de procéder à une importation : Avant d'importer des données.

Vous pouvez être amené à modifier les données de votre fichier CSV ou à personnaliser Oracle CRM On Demand pour vérifier que toutes les données de votre fichier ont été importées. Pour déterminer si cette démarche est nécessaire, effectuez les opérations suivantes avant de procéder à l'importation :

- Déterminez les types d'enregistrements que vous souhaitez importer.

Vous pouvez avoir besoin d'importer différents types d'enregistrements, par exemple des leads, comptes, interlocuteurs et notes. Vous devez importer un seul type d'enregistrement à la fois, et suivre l'ordre d'importation recommandé.

Par exemple, si vous disposez d'un fichier contenant la liste de vos contacts et d'un autre fichier contenant vos comptes, vous pouvez importer d'abord les comptes puis les contacts pour maintenir les relations créées entre ces types d'enregistrements.

L'ordre est illustré dans l'interface utilisateur proprement dite (pages Outils d'import et d'export).

- Vérifiez que les données de votre fichier :

- Sont cohérentes en termes de capitalisation, d'abréviation et d'orthographe

Les valeurs de texte sont importées telles qu'elles apparaissent dans votre fichier CSV. Par conséquent, les différences de capitalisation peuvent entraîner la création de nouveaux enregistrements non souhaités. Par exemple, toutes les valeurs suivantes associées aux noms de compte peuvent entraîner la création de nouveaux enregistrements : ABC, abc, A.B.C.

En outre, étant donné que deux enregistrements Compte sont considérés comme identiques si le nom et l'emplacement du compte sont identiques, les adresses doivent être orthographiées, capitalisées et abrégées de la même façon pour éviter la création d'enregistrements supplémentaires. Par exemple, tous les enregistrements suivants **ne sont pas** considérés comme identiques :

ABC, 111 10ème Avenue

ABC, 111 10ème Ave.

ABC, 111 10ème Ave

ABC, 111 dixième avenue

- Ne dépassent pas la longueur maximale autorisée
- Respectent les exigences de mise en forme pour ce champ

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Instructions de vérification des données](#) (voir "[Instructions relatives à la vérification des données](#)" page 1472).

- Déterminez les champs requis pour le type d'enregistrement que vous souhaitez importer.

Vous devez mettre en correspondance les données de votre fichier CSV avec tous les champs requis. Sinon, l'enregistrement est refusé. Pour déterminer les champs requis, ouvrez la page de modification

pour le type d'enregistrement que vous souhaitez importer. Les champs requis apparaissent en texte rouge.

- Ajoutez des champs à l'application si vous souhaitez importer des données qui ne sont pas mises en correspondance avec les champs par défaut de l'application.

Lors du processus d'importation, vous devez mettre en correspondance chaque champ de votre fichier avec un champ existant de l'application pour capturer les données. Si votre rôle inclut le privilège Personnaliser l'application, vous pouvez créer des champs personnalisés dans Oracle CRM On Demand pour les mettre en correspondance. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 1165).

- Définissez les valeurs de la liste de sélection, si nécessaire.

Durant le processus d'importation, vous pouvez indiquer la manière dont vous souhaitez que l'application gère les valeurs de la liste de sélection de votre fichier CSV qui ne correspondent pas à celles de l'application :

- Ajoutez-les à l'application en tant que nouvelles valeurs

REMARQUE : Pour consulter les modifications apportées aux valeurs de la liste de sélection, vous devez vous déconnecter puis vous reconnecter.

- Ne les ajoutez pas (capturez uniquement les valeurs qui correspondent et ne définissez pas les autres)

Si vous souhaitez utiliser les valeurs de liste de sélection qui existent dans l'application et importer uniquement les données qui leur correspondent, vérifiez que les valeurs de la liste de sélection correspondent exactement, y compris leur orthographe et capitalisation (les valeurs respectent la casse).

Certaines valeurs de la liste de sélection ne peuvent pas être modifiées, et quelques-unes ne respectent pas cette règle. Reportez-vous à la rubrique [Instructions de vérification des données](#) (voir "[Instructions relatives à la vérification des données](#)" page 1472) et consultez les instructions relatives au type d'enregistrement que vous souhaitez importer.

- Sélectionnez le format d'heure correct.

Si vous sélectionnez le format d'heure HH:MM:SS AM, pour obtenir de meilleurs résultats, indiquez si vos données sont AM ou PM dans votre fichier CSV. Si vous sélectionnez des formats d'heure AM/PM, mais que les données ne contiennent pas AM ou PM, les champs sont traités comme suit :

- Si le champ HH est supérieur ou égal à 8 et inférieur ou égal à 12, ces champs sont considérés comme AM (matin).
- Si le champ HH est inférieur à 8 et supérieur à 12, ces champs sont considérés comme PM (après-midi). Par exemple, 7:00:00 est traité en tant que 7:00 PM (19h), tandis que 9:00:00 est traité en tant que 9:00 AM.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 1178)
- [Outils d'importation et d'exportation](#) (page 1434)

Pour plus d'informations sur la préparation de l'importation de données, voir 565278.1 (ID article) sur My Oracle Support.

Champs de compte : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de vos enregistrements avant l'importation de comptes dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Compte par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Devise du compte	Liste de sélection	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Nom du compte	Texte	100	Ce champ est requis par défaut. Avant de procéder à l'importation, vous devez donc vous assurer que tous les enregistrements possèdent une valeur dans ce champ.
Type de compte	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Concurrent, Client, Partenaire et Prospect
Chiffre d'affaires annuel	Devise	15	Aucun
Adresse de facturation 2, 3	Texte	100 chacun	Aucun
Adresse de facturation 1	Texte	200	Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1438).
Ville de facturation	Texte	50	Aucun
Pays de facturation	Liste de sélection	30	Les valeurs valides par défaut sont les noms de tous les pays du monde. La valeur valide pour les Etats-Unis est USA. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ avant de les importer (consultez la rubrique A propos du mappage des pays et des adresses (voir "A propos de la correspondance des pays et des

Compte par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			adresses " page 1438)).
Boîte postale de facturation/code tri	Texte	30	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, mappez les éléments d'adresse suivants avec ce champ : Colonie/Section, Code CEDEX, Adresse 4, URB et Commune (reportez-vous à la rubrique A propos du mappage des pays et des adresses (voir " A propos de la correspondance des pays et des adresses " page 1438)).
Province de facturation	Texte	50	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, mappez les éléments d'adresse suivants (ou ses équivalents dans l'état concerné) avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région) (reportez-vous à la rubrique A propos du mappage des pays et des adresses (voir " A propos de la correspondance des pays et des adresses " page 1438)).
Département de facturation	Liste de sélection	2	Valeurs valides par défaut : Abréviations standard (deux lettres majuscules) pour tous les états nord-américains. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ.
Code postal de facturation	Texte	30	Aucun
Fréquence des appels	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires sont ajoutés aux remarques

Compte par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			liées (dans la limite de 16 350 caractères par remarque).
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Nom furigana	Texte	100	Equivalent Furigana du Kanji (pour le japonais uniquement).
Identification hôpital	Texte		Identifiant Health Industry Number. Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Secteur d'activité	Liste de sélection	50	<p>L'application ne permet pas de modifier les valeurs valides pour ce champ. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ.</p> <p>L'administrateur Oracle CRM On Demand de votre société peut également créer un champ Compte personnalisé contenant les valeurs valides attendues dans vos données d'importation pour que vous puissiez y importer vos données plutôt que dans le champ initialement prévu.</p> <p>Valeurs valides par défaut : Automobile, Energie, Services financiers, Haute technologie, Industrie manufacturière, Autre, Pharmaceutique, Vente au détail, Services et Télécommunications.</p>
Type d'influence	Texte	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Date du dernier appel	Date/Heure UTC	7	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Compte par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Emplacement	Texte	50	<p>En règle générale, ce champ permet de déterminer s'il existe des enregistrements en double. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique A propos des enregistrements en double et des ID externes (page 1455).</p> <p>Par exemple, pour établir une distinction entre le siège social et une succursale du compte XYZ, l'application vérifie le nom du compte et sa localisation afin de déterminer si l'enregistrement est un doublon.</p>
N° de fax principal	Téléphone	40	Aucun
N° de tél. principal	Téléphone	40	Aucun
Potentiel du marché	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Segment de marché	Texte	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier ce texte.
Part de marché	Nombre	22	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Modifié par	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible de définir la valeur de ce champ pendant l'importation. Sa valeur est définie automatiquement par l'application.
Nombre d'employés	Entier	Non applicable	Aucun
Nb. de médecins	Nombre	Non applicable	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Titulaire	Email	50	<p>Les données des fichiers correspondent à l'ID de connexion pour un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas de valeur valide pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), sa valeur est définie sur l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation.</p> <p>Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le titulaire est associé à l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue</p>

Compte par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			l'importation, pour tous les enregistrements importés.
ID externe du titulaire	Texte	30	Aucun
Compte parent	Texte	100	Il doit s'agir d'un nom de compte valide.
ID externe du compte parent.	Texte	30	Aucun
Emplacement du compte parent	Texte	50	Aucun
Partenaire	Case à cocher	Non applicable	Indication que le compte est un partenaire.
Priorité	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Faible, Moyenne et Elevé
Société ouverte au capital	Case à cocher	Non applicable	S'il s'agit d'une entreprise publique (par opposition à une société privée), ce champ doit être assorti d'une coche.
Réaffecter un compte	Case à cocher	Non applicable	Indication de la nécessité de réaffecter le compte. Lors de l'importation, des règles d'affectation automatique sont mises en œuvre pour cet enregistrement Compte, à condition que cette fonctionnalité ait été configurée par l'administrateur de votre société ou par le gestionnaire.
Référence	Case à cocher	Non applicable	Ce champ doit être assorti d'une coche si ce compte a accepté de servir de référence auprès de vos prospects.
Référence depuis	Date	Non applicable	Aucun
Région	Liste de sélection	25	Valeurs valides par défaut : Est, Ouest et Central(e)
Chemin d'accès	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette

Compte par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			liste de sélection.
Adresse d'expédition 1	Texte	200	Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1438).
Adresse d'expédition 2, 3	Texte	100 chacun	Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1438).
Ville d'expédition	Texte	50	Aucun
Pays d'expédition	Liste de sélection	30	Les valeurs valides par défaut sont les noms de tous les pays du monde. La valeur valide pour les Etats-Unis est USA. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ avant de les importer (consultez la rubrique A propos du mappage des pays et des adresses (voir " A propos de la correspondance des pays et des adresses " page 1438)).
Boîte postale/Code de tri d'expédition	Texte	30	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, mappez les éléments d'adresse suivants avec ce champ : Colonie/Section, Code CEDEX, Adresse 4, URB et Commune (reportez-vous à la rubrique A propos du mappage des pays et des adresses (voir " A propos de la correspondance des pays et des adresses " page 1438)).
Province d'expédition	Texte	50	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, mappez les éléments d'adresse suivants (ou ses équivalents dans l'état concerné) avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région) (reportez-vous à la rubrique A propos du mappage des pays et des adresses (voir " A propos de la correspondance des pays et des adresses " page 1438)).

Compte par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Etat US d'expédition	Liste de sélection	2	Valeurs valides par défaut : Abréviations standard (deux lettres majuscules) pour tous les états nord-américains. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ.
Code postal d'expédition	Texte	30	Aucun
Campagne source	Liste de sélection	30	Campagne qui a généré le compte.
Statut	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Territoire	Texte	255	Aucun
Site Web	Texte	100	La mise en forme des données importées (exception faite de la longueur) pour ce champ n'est pas vérifiée.
Chiffre d'affaires cumulé	Nombre	22	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Champs d'équipe du compte : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'équipes chargées de comptes dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'équipe de compte par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Accès au compte	Liste de sélection	15	Valeurs valides par défaut : Complet, Lecture seule, Modifier, Titulaire.

			Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Emplacement du compte	Texte	50	Aucun
Nom du compte	Texte	100	Aucun
Accès interlocuteur	Liste de sélection	15	Valeurs valides par défaut : Lecture seule, Modifier, Complet, Aucun accès. Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Opportunités - Accès	Liste de sélection	15	Valeurs valides par défaut : Lecture seule, Modifier, Complet, Aucun accès. Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Rôle de l'équipe	Texte	20	Valeurs valides par défaut : Titulaire, Sponsor responsable, Consultant, Partenaire, Autre
ID utilisateur	Texte	50	Aucun
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
ID externe de l'utilisateur	Texte	30	Aucun

Champs d'accréditation : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données d'accréditation dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ d'accréditation par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
---	---------------	-------------------	--------------

Accréditation - Frais	Devise	22	Aucun.
Accréditation - ID	Texte	50	Il est recommandé d'utiliser un identificateur interne unique pour l'accréditation.
Disponible à partir du	Date	7	Aucun.
Disponible jusqu'au	Date	7	Aucun.
Société	Texte	50	Aucun.
Interlocuteur	Liste de sélection	15	Utilisez ce champ si l'interlocuteur d'accréditation est déjà présent dans Oracle CRM On Demand.
Description	Texte	250	Aucun.
E-mail	Texte	40	Adresse e-mail secondaire de l'interlocuteur d'accréditation.
Prénom	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le prénom de l'interlocuteur d'accréditation uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Nom	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le nom de famille de l'interlocuteur d'accréditation uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Nom	Texte	50	Nous vous recommandons d'utiliser un nom unique pour l'accréditation.
Objectif	Liste de sélection	50	Aucun.
Titulaire	Liste de sélection	15	Aucun.
Options de paiement	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Chèque, Carte de crédit, Argent liquide, Fonds acquis.
Téléphone	Téléphone	50	Numéro de téléphone de l'interlocuteur d'accréditation.
Produit principal	Liste de sélection	15	Aucun.
Catégorie du produit principal	Liste de sélection	15	Aucun.
Renouvelable	Case à cocher	1	Aucun.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Projet, Planifié, Disponible, Obsolète et Inactif.

Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Ventes, Technique, Assistance, Installation, Mise à niveau, Conception et Sécurité.
Validité (Mois)	Nombre	22	Aucun.
Site Web	Texte	100	URL d'une page contenant des informations supplémentaires sur l'accréditation.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Champs d'accréditation](#) (page 480)

Champs de demandes d'accréditation : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de données d'accréditation de cours dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations suivantes concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Demande d'accréditation par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Accréditation - Date	Date	7	Aucune.
Nom de l'accréditation	Liste de sélection	15	Aucune.
Accréditation - Numéro	Texte	50	Les numéros d'accréditation sont généralement uniques.
Accréditation - Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Demandée, Accordée ou Refusée.
Description	Texte	250	Aucune.
Date d'expiration	Date	7	Aucune.
Objectif	Liste de	15	Aucune.

	sélection		
Titulaire	Liste de sélection	15	Aucune.
Nom du partenaire	Liste de sélection	15	Aucune.
Plan	Liste de sélection	15	Aucune.
Renouvelable	Case à cocher	1	Aucune.
Date de la demande	Date	7	Par défaut, ce champ affiche la date du jour au moment de la création de l'enregistrement. Vous pouvez toutefois le modifier pendant et après la création.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs d'allocation : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'allocations dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Allocation par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Type d'allocation	Texte	30	Aucun
Qté d'allocation	Nombre	22	Quantité du produit allouée au commercial par l'administrateur.
Date de fin	Date/Heure	7	Dernière date à laquelle le produit peut être déboursé.

Allocation par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Qté max.	Nombre	22	Quantité du produit pouvant être distribuée à un moment donné par le commercial à un client.
Tri par	Nombre	22	Ordre dans lequel l'utilisateur peut consulter les produits dans la liste.
Echantillon	Texte	15	Nom du produit associé à l'allocation.
Date de début	Date/Heure	7	Date de début de la distribution.
Indicateur Arrêt de l'échantillonnage	Booléen	1	Lorsque ce champ est sélectionné, il signale que le produit ne peut plus être déboursé.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de demande : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'enregistrements de demande dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ de demande par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Adresse 1	Varchar	200	Numéro et rue de l'adresse de la société à partir de laquelle la demande est effectuée.
Adresse 2	Varchar	100	Aucun
Adresse 3	Varchar	100	Aucun
Ville	Varchar	50	Aucun
Pays	Varchar	30	Aucun

Nom du champ de demande par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Boîte postale/Code de tri	Varchar	200	Aucun
Province	Varchar	50	Aucun
Etat US	Varchar	10	Aucun
Code postal	Varchar	30	Aucun
Chiffre d'affaires annuel	Nombre	22	Chiffre d'affaires annuel total de la société.
Statut d'approbation	Varchar	30	Statut d'approbation actuel de la demande.
Date d'approbation	Date	7	Date et heure d'approbation de la demande.
Campagne	Varchar	15	Nom de la campagne qui a incité le partenaire à faire un dossier de demande.
Tél. portable	Varchar	40	Numéro de téléphone portable du demandeur.
Approbateur actuel	Varchar	15	Nom de l'approbateur actuel.
Adresse e-mail	Varchar	100	Adresse e-mail de l'auteur de la soumission.
Partenariats existants	Varchar		Liste des partenariats existants.
Avantages du partenariat escomptés	Varchar	500	Liste des avantages escomptés procurés par ce partenariat.
Prénom	Varchar	50	Prénom du demandeur.
Secteur d'activité	Varchar	50	Secteur d'activité dans lequel la société est en concurrence.
Fonction	Varchar	75	Fonction du demandeur.
Nom	Varchar	50	Nom du demandeur.
Emplacement	Varchar	50	Site de la société.
N° de fax principal	Varchar	40	Numéro de fax principal de la société.
N° de tél. principal	Varchar	40	Numéro de téléphone principal utilisé pour joindre la société.
Nom	Varchar	50	Nom de la société.
Nombre d'employés	Nombre	22	Nombre total d'employés de la société.

Nom du champ de demande par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Titulaire	Varchar	15	Titulaire de l'enregistrement.
Partenaire	Varchar	15	Partenaire qui est associé à cette demande.
Programme de partenaire	Varchar	15	Nom du programme de partenaire associé à la demande.
Type de partenaire	Varchar	30	Type de partenaire pour lequel la demande est soumise.
Niveau du programme	Varchar	30	Niveau du programme de partenaire associé à la demande.
Motif du rejet	Varchar	30	Motif pour lequel la demande a été rejetée.
Source	Varchar	30	Provenance de cette demande, par exemple, site Web, courrier direct, e-mail, etc.
Statut de soumission	Varchar	30	Statut de la soumission, tel que Non soumis, Soumis ou Rappel.
Date de soumission	Date	7	Date et heure de soumission de la demande.
Site Web	Varchar	100	Adresse URL de la société.
Fax (bureau)	Varchar	40	Numéro de fax professionnel du demandeur.
Tél. (bureau)	Varchar	40	Numéro de téléphone professionnel de l'auteur de la soumission.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs d'interlocuteur du rendez-vous : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation du lien entre un interlocuteur et un rendez-vous dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations suivantes concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Interlocuteur du rendez-vous par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Nom compte de l'interlocuteur	Texte	255	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
ID externe du rendez-vous	Texte	30	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs d'utilisateur du rendez-vous : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation du lien entre un utilisateur et un rendez-vous dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations suivantes concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Utilisateur du rendez-vous par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID utilisateur	Texte	30	Aucun
ID externe du rendez-vous	Texte	30	Aucun

Nom du champ Utilisateur du rendez-vous par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID externe de l'utilisateur	Texte	30	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs Rendez-vous, Tâche et Appel : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de rendez-vous et de tâches dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations suivantes concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Sélectionnez le format d'heure correct. Si vous sélectionnez le format d'heure HH:MM:SS AM, pour obtenir de meilleurs résultats, indiquez si vos données sont AM ou PM dans votre fichier CSV. Si vous sélectionnez des formats d'heure AM/PM, mais que les données ne contiennent pas AM ou PM, les champs sont traités comme suit : si le champ HH est supérieur ou égal à 8 et inférieur ou égal à 12, ces champs sont considérés comme AM (matin). Si le champ HH est inférieur à 8 et supérieur à 12, ces champs sont considérés comme PM (après-midi). Par exemple, 7:00:00 est traité en tant que 7:00 PM (19h), tandis que 9:00:00 est traité en tant que 9:00 AM.

Nom de champ Rendez-vous, Tâche et appel Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	100	Aucun
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Emplacement du compte	Texte	50	Aucun

Nom de champ Rendez-vous, Tâche et appel Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Activité	Texte	100	Aucun
Devise de l'activité	Liste de sélection	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Campagne	Texte	50	Aucun
ID externe de campagne	Texte	30	Aucun
Interlocuteur	Texte	255	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Echéance	Date	7	Pour les tâches, champ requis par défaut.
Heure de fin	Date/Heure	7	Pour les rendez-vous, champ requis par défaut.
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Demande de budget	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand High Tech Edition et Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Lecture seule.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Lead	Texte	255	Aucun
ID externe du lead	Texte	30	Aucun
Emplacement	Texte	100	Pour les rendez-vous uniquement.
Réunion professionnelle	Liste de sélection	50	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Opportunité	Texte	100	Aucun
ID externe de l'opportunité	Texte	30	Aucun
Titulaire	Email	50	Les données des fichiers correspondent à l'ID de connexion pour un utilisateur

Nom de champ Rendez-vous, Tâche et appel Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			<p>Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas de valeur valide pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), sa valeur est définie sur l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation.</p> <p>Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le titulaire est associé à l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation, pour tous les enregistrements importés.</p>
ID externe du titulaire	Texte	30	Aucun
Priorité	Liste de sélection	30	Pour les tâches, champ requis par défaut. Valeurs valides par défaut : 1-Elevée, 2-Moyenne, 3-Basse
Privé	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Demande d'assistance	Texte	64	Aucun
ID externe de la demande d'assistance	Texte	30	Aucun
Heure de début	Date/Heure	7	Pour les rendez-vous, champ requis par défaut.
Statut	Liste de sélection	30	Pour les tâches, les valeurs valides par défaut sont : Terminé, Reporté, En cours, Attente d'une autre personne, Non démarré
Objet	Texte	100	Pour les tâches et les rendez-vous, champ requis par défaut.
Devise pour la tâche	Texte	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.

Nom de champ Rendez-vous, Tâche et appel Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Type	Liste de sélection	30	Pour les tâches et les rendez-vous, les valeurs valides par défaut sont : CAppeler, Correspondance, Démonstration, E-mail, Événement, Télécopie, Réunion, Autre, Personnel, Présentation, A faire

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs d'activité](#) (page 163)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs d'équipement : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'actifs dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'équipement par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	100	Aucun
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Devise de l'équipement	Liste de sélection	20	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Contrat	Texte	30	Aucun
Contact client	Texte	255	Aucun

Nom des champs d'équipement par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Description	Texte	250	Aucun
Date d'expiration	Date	7	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Date d'installation	Date	7	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Date de notification	Date	7	Spécifique à Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Etat de l'équipement	Texte	30	Aucun
ID externe Produit	Texte	30	Aucun
Nom de produit	Texte	100	Champ requis par défaut.
Date d'achat	Date	7	Aucun
Prix d'achat	Devise	15	Aucun
Quantité	Nombre	15	Aucun
N° de série	Texte	100	Aucun
Expédition - Date	Date	7	Aucun
Garantie	Texte	30	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Suivi des équipements](#) (page 214)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs du profil de courtier : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de profil de courtier dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On

Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ de profil de courtier par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Nom du profil de courtier	Texte	40	Nom du profil de courtier.
Année du profil de courtier	Liste de sélection	30	Année de validité du profil de courtier.
Croissance historique et futur de la société	Texte	250	La description de l'histoire de la société et les perspectives de développement futur pour le courtier.
Présentation de la société	Texte	250	Fournit des informations supplémentaires sur le courtier.
Création	Texte	30	Oracle CRM On Demand génère l'information portant sur le nom du créateur du profil de courtier et sur la date de création.
N° de fax	Téléphone	35	Numéro de fax du courtier.
Modification	Texte	30	Oracle CRM On Demand génère l'information portant sur le nom de la personne qui a modifié pour la dernière fois le profil du courtier qui est suivi de la date de la modification.
Partenaire	Liste de sélection	30	Nom du courtier.
N° de téléphone	Téléphone	35	Numéro de téléphone du courtier.
Adresse principale	Texte	50	Adresse principale du courtier.
Sous-chaîne	Liste de sélection	30	Couverture du courtier. Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Global, Locaux, Nationaux, Régionaux et Grossistes.
Segmentation	Liste de sélection	30	La segmentation du courtier. Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Commercial, Croissance et Vente au détail.
Structure régionale/territoriale	Texte	250	Structure du territoire ou de la région du courtier.
Site Web	Texte	100	URL d'une page contenant des informations supplémentaires sur le profil de courtier.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Champs des profils de courtier](#) (page 657)

Champs de plan commercial : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de champs du plan commercial dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Plan commercial par défaut Nom des champs	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Devise	Liste de sélection	20	Aucun
Description	Remarque	250	Aucun
Date de conversion	Date	7	Aucun
Remarques	Texte	250	Aucun
Opportunités	Texte	250	Aucun
Nom du plan parent	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de plan commercial.
Période	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de période.
Chiffre d'affaires du plan	Devise	22	Aucun
Nom de produit	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de produit.
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Points forts	Texte	250	Aucun
Menaces	Texte	250	Aucun

Plan commercial par défaut Nom des champs	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Type	Liste de sélection	30	Aucun
Points faibles	Texte	250	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de campagne : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de campagnes dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Campagne par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Coût réel	Devise	15	Aucun
Audience	Texte	2000	Aucun
Coût budgété	Devise	15	Aucun
Devise de la campagne	Liste de sélection	15	Aucun
E-mail de la campagne	Texte	50	Aucun
Nom de la campagne	Texte	50	Champ requis par défaut.
N° de téléphone de la campagne	Téléphone	40	Aucun
Type de campagne	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Publicité, Courrier direct, E-mail, Événement - Séminaire, Événement - Salon, Événement - Autre, Liste - Acheté, Liste - Loué, Référence - Employé, Référence - Externe, Site Web, Autre

Campagne par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Date de fin	Date	7	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Leads ciblés (nb.)	Entier	Non applicable	Aucun
Objectif	Texte	2000	Aucun
Offre	Texte	255	Aucun
Titulaire	Email	50	<p>Les données des fichiers correspondent à l'ID de connexion pour un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas de valeur valide pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), sa valeur est définie sur l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation.</p> <p>Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le titulaire est associé à l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation, pour tous les enregistrements importés.</p>
ID externe du titulaire	Texte	30	Aucun
Chiffre d'affaires cible	Devise	15	Aucun
Code source	Texte	30	Champ requis par défaut.
Date de début	Date	7	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Planifié, Actif et Terminé

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs de campagne : Préparation de l'importation](#) (page 1503)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de destinataires de la campagne : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de destinataires de campagne dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Pour importer les champs de destinataires de la campagne, il est nécessaire de disposer au minimum de l'ID externe de l'interlocuteur et du nom de la campagne.

Nom des champs de catégorie de produit par défaut	Type de données	Longueur maximale
Statut de la livraison	Texte	30
Etat de la réponse	Texte	30
Nom de la campagne	Texte	100
Nom compte de l'interlocuteur	Texte	255
ID externe de campagne	Texte	30
Nom de l'interlocuteur	Texte	30
Description	Texte	250

Champs de certification : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données de certification dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On

Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ de certification par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Disponible à partir du	Date	7	Aucune.
Disponible jusqu'au	Date	7	Aucune.
Certification - Frais	Devise	22	Aucune.
Certification - ID	Texte	50	Il est recommandé d'utiliser un identificateur interne unique pour la certification.
Société	Texte	50	Aucune.
Interlocuteur	Liste de sélection	15	Utilisez ce champ si l'interlocuteur de certification est déjà présent dans Oracle CRM On Demand.
Description	Texte	250	Aucune.
Email	Texte	50	Adresse e-mail de l'interlocuteur de certification.
Prénom	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le prénom de l'interlocuteur de certification uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Nom de famille	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le nom de famille de l'interlocuteur de certification uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Nom	Texte	50	Nom de la certification.
Objectif	Liste de sélection	15	Aucune.
Titulaire	Liste de sélection	30	Aucune.
Options de paiement	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Chèque, Carte de crédit, Argent liquide, Fonds acquis.
Téléphone	Téléphone	40	Numéro de téléphone de l'interlocuteur de certification.
Produit principal	Liste de sélection	15	Aucune.

Produit - Catégorie principale	Liste de sélection	15	Aucune.
Renouvelable	Case à cocher	1	Aucune.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Ebauche, Planifié, Disponible, Obsolète et Inactif.
Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Pré-ventes, Post-ventes, Technique, Assistance, Installation, Mise à niveau, Conception et Sécurité.
Validité (mois)	Nombre	22	Aucune.
Site Web	Texte	100	URL d'une page contenant des informations supplémentaires sur la certification.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Champs de certification](#) (page 469)

Champs de demande de certification : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de données de demande de certification dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations suivantes concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Demande de certification par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Nom du candidat	Liste de sélection	15	Aucune.
Date du candidat	Date	7	Aucune.
Nom de la certification	Liste de sélection	15	Aucune.

Numéro de certification	Texte	50	Les numéros de certification sont généralement uniques.
Statut de la certification	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Demandée, Accordée ou Refusée.
Description	Texte	250	Aucune.
Date d'expiration	Date	7	Aucune.
Objectif	Liste de sélection	15	Aucune.
Titulaire	Liste de sélection	15	Aucune.
Plan	Liste de sélection	15	Aucune.
Date de la demande	Date	7	Par défaut, ce champ affiche la date du jour au moment de la création de l'enregistrement. Vous pouvez toutefois le modifier pendant et après la création.
Renouvelable	Case à cocher	1	Aucune.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Champs de certification](#) (page 469)

Champs de déclaration : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données de déclaration dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de déclaration uniquement.

Nom des champs de déclaration	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Aptitude au travail	Liste de sélection	30	Aucun
Adresse	Texte	200	Aucun
Ligne d'adresse 1	Texte	100	Aucun
Ligne d'adresse 2	Texte	100	Aucun
Montant de responsabilité	Devise	22	Aucun
Montant de la perte	Devise	22	Aucun
En tort	Liste de sélection	30	Aucun
Compte professionnel	Texte	15	Institution détentrice (compte professionnel) liée à cet enregistrement.
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Catégorie de perte	Liste de sélection	30	Aucun
Ville	Texte	50	Aucun
Numéro de déclaration	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Classe d'employé	Liste de sélection	30	Aucun
Date de clôture	Date	Non applicable	Aucun
Commentaires	Texte	250	Aucun
Société : ID de système externe	Texte	30	Egalement appelé ID unique externe.
Conditions	Texte	50	Aucun
Interlocuteur	Texte	15	Aucun
Interlocuteur : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Pays	Texte	30	Aucun
Département	Texte	50	Aucun
Code de devise	Liste de	20	Aucun

Nom des champs de déclaration	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
	sélection		
Date à laquelle l'employeur est informé de la déclaration	Date	Non applicable	Aucun
Date à laquelle l'employeur est informé de l'accident corporel	Date	Non applicable	Aucun
Matricule de l'employé blessé	Nombre	22	Aucun
Numéro d'événement	Texte	50	Aucun
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Nom de l'hôpital	Texte	50	Aucun
Foyer	Texte	15	Aucun
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Blessé pendant les heures de travail ?	Liste de sélection	30	Aucun
Type de perte	Liste de sélection	30	Aucun
Origine de la responsabilité	Liste de sélection	30	Aucun
Secteur industriel	Liste de sélection	30	Aucun
Emplacement de perte	Liste de sélection	30	Aucun
Code de perte	Liste de sélection	30	Aucun
Date et heure de la perte	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Description de la perte	Texte	16 350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères.

Nom des champs de déclaration	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Type de perte	Liste de sélection	30	Aucun
Code d'accident médical	Liste de sélection	30	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Partie du corps blessée	Liste de sélection	30	Aucun
Nombre de personnes blessées	Nombre	22	Aucun
Endroit de l'accident corporel	Liste de sélection	30	Aucun
Commissariat	Texte	50	Aucun
Numéro du rapport de police	Texte	50	Aucun
Police	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Police : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique de la police liée à cet enregistrement.
Postal Code	Texte	30	Aucun
Province	Texte	50	Aucun
Lien avec l'assuré	Liste de sélection	30	Aucun
Date du rapport	Date	Non applicable	Aucun
Numéro de rapport	Texte	50	Aucun
Rédigé par	Liste de sélection	30	Aucun
Coordonnées du rédacteur	Texte	50	Aucun
Etat	Texte	10	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Heure du décès	Date/Heure	Non applicable	Aucun

Nom des champs de déclaration	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Type d'accident corporel	Liste de sélection	30	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs d'interlocuteur : Préparation de l'importation

Si vous disposez de fichiers distincts pour l'importation de comptes et d'interlocuteurs, importez d'abord les comptes, puis les interlocuteurs. Vérifiez que votre fichier d'importation d'interlocuteurs contient des noms de compte valides à partir du fichier d'importation de comptes.

Si vous disposez uniquement d'un fichier d'importation d'interlocuteurs, les enregistrements Compte sont créés sur la base des données de nom de compte contenues dans le champ Nom du compte du fichier d'importation d'interlocuteurs. Si l'enregistrement Interlocuteur contient d'autres données d'adresse, Oracle CRM On Demand crée un compte et remplit le champ d'adresse d'expédition avec l'adresse alternative. L'adresse de facturation reste vide.

Si plusieurs interlocuteurs sont associés au même compte, les champs d'adresse du compte sont définis sur les autres valeurs d'adresse associées au premier interlocuteur importé pour ce compte. Si le premier interlocuteur importé ne contient pas d'autres données d'adresse, mais que les enregistrements suivants *contiennent*, les champs d'adresse du compte seront vides, car seul le premier interlocuteur importé est pris en compte lors de la définition des valeurs des champs d'adresse du compte. Par conséquent, si vous effectuez une importation uniquement à partir d'un fichier d'importation de contacts, trie les données par nom de compte avant l'importation et vérifiez que le premier interlocuteur pour chaque nom de compte différent contient l'adresse que vous souhaitez utiliser pour le compte.

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'interlocuteurs dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
---	-----------------	-------------------	--------------

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	100	Le texte de ce champ est l'un des nombreux champs utilisés pour rechercher un enregistrement Compte existant. Si aucune correspondance n'est trouvée, le nom de compte du nouveau compte est créé dans le cadre du processus d'importation d'interlocuteurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique A propos des enregistrements en double et des ID externes (page 1455).
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Emplacement du compte	Texte	50	Le texte de ce champ est l'un des nombreux champs utilisés pour rechercher un enregistrement Compte existant. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique A propos des enregistrements en double et des ID externes (page 1455).
Nom de l'assistant	Texte	50	Aucun
N° de tél. de l'assistant	Téléphone	40	Aucun
Meilleur moment pour appeler	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Début d'après-midi, Début de matinée, Soir, Fin d'après-midi, Milieu de matinée et Samedi. Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Fréquence des visites	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Pas de visite, 1 à 2 fois/an, 3 à 4 fois/an et >5 fois/an. Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Tél. portable	Téléphone	40	Aucun
Date d'enregistrement du client	Date	Non applicable	Ce champ est automatiquement renseigné avec la date du jour lorsque la valeur Client est sélectionnée dans le menu déroulant Interlocuteur - Type.

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Adresse d'interlocuteur 1	Texte	200	Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1438).
Adresse interlocuteur 2, 3	Texte	100 chacun	Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1438).
Ville de l'interlocuteur	Texte	50	Aucun
Pays de l'interlocuteur	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont les noms de tous les pays du monde. La valeur valide pour les Etats-Unis est USA. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides pour ce champ. Assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ avant de les importer (voir A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1438)).
Devise de l'interlocuteur	Liste de sélection	20	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Boîte postale/Code de tri de l'interlocuteur	Texte	50	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants avec ce champ : Colonie/Section, Code CEDEX, Adresse 4, URB et Commune (voir A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1438)).
Province de l'interlocuteur	Texte	50	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants (ou les équivalents dans l'Etat concerné) avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région) (voir A propos de la correspondance des pays et des

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			adresses (page 1438)).
Type d'interlocuteur	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Prospect, Client, Partenaire et Concurrent
Etat US de l'interlocuteur	Liste de sélection	2	Valeurs valides par défaut : Abréviations standard (deux lettres majuscules) pour tous les états nord-américains. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ.
Code postal de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
Score du crédit	Nombre	22	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Devise	Liste de sélection	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Mix d'investissements actuel	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Agressif, Modéré et Conservateur. Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
ID client	Texte	11	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Date de naissance	Date	7	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Diplôme	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont : Ph.D., M.D., Dental Officer, MBA, Infirmière enregistrée, R.T., Pharmacien enregistré, Maîtrise de sciences, Dentiste, LPN et Mastère de Santé Publique. Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Département	Texte	75	Aucun

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Description	Texte	16,350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
E-mail	Texte	100	Aucun
Niveau d'expérience	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Aucune, Limité, Bon et Extensif. Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Prénom	Texte	50	Ce champ est requis par défaut. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que tous les enregistrements possèdent une valeur dans ce champ.
Prénom furigana	Texte	50	Equivalent Furigana du Kanji (pour le japonais uniquement).
Nom de famille furigana	Texte	50	Equivalent Furigana du Kanji (pour le japonais uniquement).
Sexe	Liste de sélection	1	Les valeurs par défaut sont F et M. Vous pouvez modifier cette liste de sélection. Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tél. (domicile)	Téléphone	40	Aucun
Valeur résidence	Devise	15	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Horizon d'investissement	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Court terme, Moyen terme et Long terme. Vous pouvez modifier cette liste de sélection. Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fonction	Texte	75	Aucun
Date de la dernière visite	Date/Heure		Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Nom	Texte	50	Ce champ est requis par défaut. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que tous les enregistrements possèdent une valeur dans ce champ.
Source du lead	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Publicité, Courrier direct, E-mail, Événement - Séminaire, Événement - Salon, Événement - Autre, Liste - Acheté, Liste - Loué, Référence - Employé, Référence - Externe, Site Web et Autre.
Événement de la vie	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Mariage, Naissance, Retraite, Divorce et Autre. Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Responsable	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible d'importer des données dans ce champ. Sa valeur ne peut être définie que directement dans l'application (sur la page Interlocuteurs – Modification).
ID externe du responsable	Texte	30	Aucun
Situation familiale	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Célibataire, Divorcé, Marié, Partenaire, Séparé, Veuf/veuve et Veuf. Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Potentiel du marché	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Elevée, Moyenne et Basse. Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Deuxième prénom	Texte	50	Aucun
Modifié par	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible de définir la valeur de ce champ pendant l'importation. Sa valeur est définie automatiquement par l'application.
M./Mme	Liste de sélection	15	Valeurs valides par défaut : Mlle, M., Mlle, Mme et Dr
Ne jamais envoyer d'e-mail	Case à cocher	Non applicable	Aucun

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Objectif	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Préservation du capital, Revenu, Revenu/Croissance, Equilibré, Croissance, Croissance agressive et Diversification internationale. Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Accepter	Case à cocher	Non applicable	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Refuser	Case à cocher	Non applicable	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Propriétaire ou locataire	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Propriétaire ou Locataire. Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Titulaire	E-mail	50	<p>Les données des fichiers doivent correspondre à l'ID de connexion pour un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas une valeur valide pour ce champ (ou aucune valeur), l'ID de l'e-mail de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation lui est affecté.</p> <p>Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le propriétaire est défini sur l'ID de l'e-mail de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation pour tous les enregistrements importés.</p>
ID externe du titulaire	Texte	30	Aucun
Objectif principal	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Epargne - éducation enfants, Epargne en vue d'études, Nouvelle maison, Accumulation de richesse, Planification immobilière, Préservation des actifs et Retraite. Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Privé	Case à cocher	Non applicable	Ce champ doit être défini sur l'état coché pour que cet interlocuteur soit visible uniquement par le propriétaire

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			du compte.
Profession	Texte	50	Aucune.
Date de qualification	Date/Heure	Non applicable	Aucune.
Profil des risques	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont N'aime pas prendre de risque, Prend des risques, Conservateur, Modéré et Agressif. Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Recommandé par	Liste de sélection	101	Aucune.
Itinéraire	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Itinéraire 1, Itinéraire 2, Itinéraire 3 et Itinéraire 4. Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segment	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Fonctionnaire, Ouvriers et agents de maîtrise, Rural/Ferme, Vente en gros, Très abondant, Valeur nette maximum, Cinq fois millionnaire et Valeur nette très élevée. Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Travailleur indépendant	Case à cocher	Non applicable	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Campagne source	Liste de sélection	100	Campagne qui a généré l'interlocuteur.
Statut	Liste de sélection	30	Cette colonne contient le statut d'un client ou d'un interlocuteur. Les valeurs autorisées sont les suivantes : Actif, Dossier inerte et Dossier clos.
Tranche d'imposition	Nombre	22	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Tranche	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Or, Argent, Bronze, 100 premiers, Premier, Moyen et Faible. Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fuseau horaire	Liste de sélection	30	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides standard.
Total des actifs	Devise	15	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total des dépenses	Devise	15	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total revenus	Devise	15	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total du passif	Devise	15	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total disponible	Devise	15	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Prospect, Client, Partenaire et Concurrent.
Fax (bureau)	Téléphone	40	Aucun
Tél. (bureau)	Téléphone	40	Aucun
Ventes cumulées	Devise	15	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs d'interlocuteur](#) (page 235)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs Permis de l'interlocuteur au niveau local : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de permis de l'interlocuteur au niveau local dans Oracle CRM On Demand. Ces informations

remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Permis de l'interlocuteur au niveau local par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Interlocuteur	Texte	15	Aucun
Date d'expiration	Texte	7	Date d'expiration du permis d'exercice de médecine de cet interlocuteur, si cette date est connue.
Numéro du permis	Texte	30	Numéro requis du permis de l'interlocuteur dans le département désigné.
Etat	Texte	30	Etat aux Etats-Unis, province au Canada, département en France (facultatif).
Statut	Texte	30	Les valeurs par défaut du statut du permis sont : Vide, Actif ou Expiré.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Permis de l'interlocuteur au niveau local](#) (page 495)

Champs d'équipe de l'interlocuteur : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'équipes d'interlocuteurs dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Equipe d'interlocuteurs par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Accès interlocuteur	Liste de sélection	15	Valeurs valides par défaut : Lecture seule, Modifier, Complet, Aucun accès. Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Nom compte de l'interlocuteur	Texte	60	Aucun
Rôle de l'équipe	Texte	20	Valeurs valides par défaut : Titulaire, Sponsor responsable, Consultant, Partenaire, Autre
ID utilisateur	Texte	50	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
ID externe de l'utilisateur	Texte	30	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 94)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs d'inscription au cours : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données d'inscription au cours dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'inscription au cours par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Nom du candidat	Liste de sélection	15	Aucune.

Date de fin	Date	22	Aucune.
Nom du cours	Liste de sélection	15	Nous vous recommandons d'utiliser un nom unique pour le cours.
Description	Texte	250	Aucune.
Date d'inscription	Date	22	Par défaut, ce champ affiche la date du jour au moment de la création de l'enregistrement. Vous pouvez toutefois le modifier pendant et après la création.
Numéro d'inscription	Texte	100	Aucune.
Statut de l'inscription	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Inscrit, Terminé ou Incomplet.
Objectif	Liste de sélection	15	Aucune.
Partenaire d'offre	Liste de sélection	15	Société tierce avec laquelle le candidat s'inscrit au cours. Cette entrée figure généralement dans la liste des partenaires d'offre pour le cours.
Titulaire	Liste de sélection	15	Aucune.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Champs relatifs aux cours](#) (page 448)

Champs de cours : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données de cours dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ de cours par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
----------------------------------	---------------	-------------------	--------------

Disponible à partir du	Date	7	Aucune.
Disponible pour	Date	7	Aucune.
Société	Texte	100	Société où travaille l'interlocuteur du cours.
Interlocuteur	Liste de sélection	15	Utilisez ce champ si l'interlocuteur du cours est déjà présent dans Oracle CRM On Demand.
Cours - Frais	Devise	22	Aucune.
Cours - ID	Texte	30	Il est recommandé d'utiliser un identificateur interne unique pour le cours. Oracle CRM On Demand n'impose pas le caractère unique.
Cours - Durée (jours)	Nombre	22	Aucune.
Description	Texte	255	Aucune.
Durée (heures)	Nombre	22	Aucune.
Email	Texte	100	Adresse e-mail de l'interlocuteur du cours.
Examen	Liste de sélection	15	Aucune.
Prénom	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le prénom de l'interlocuteur du cours uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Format	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Avec instructeur, CBT et Auto-formation.
Laboratoire de formation pratique	Case à cocher	1	Aucune.
Nom de famille	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le nom de famille de l'interlocuteur du cours uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Support	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Salle de class, En ligne et CD/DVD.
Nom	Texte	100	Il est recommandé d'utiliser un nom unique pour le cours.
Objectif	Liste de sélection	15	Aucune.
Titulaire	Liste de sélection	15	Aucune.

Options de paiement	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Chèque, Carte de crédit, Argent liquide et Budgets acquis.
Téléphone	Téléphone	40	Numéro de téléphone de l'interlocuteur du cours.
Produit principal	Liste de sélection	15	Aucune.
Catégorie du produit principal	Liste de sélection	15	Aucune.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Projet, Planifié, Disponible, Obsolète et Inactif.
Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Pré-ventes, Post-ventes, Technique, Assistance, Installation, Mise à niveau, Conception et Sécurité.
Site Web	Texte	100	URL d'une page contenant des informations supplémentaires sur le cours.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Champs relatifs aux cours](#) (page 448)

Champs de couverture : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données de couverture dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de couverture uniquement.

Nom des champs de couverture	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
------------------------------	-----------------	-------------------	--------------

Nom des champs de couverture	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Début	Date	Non applicable	Aucun
Interlocuteur	Texte	15	Aucun
Interlocuteur : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Couverture	Liste de sélection	30	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Nom de la couverture	Texte	100	Aucun
Couverture – Produit	Texte	15	Aucun
Couverture - Produit : ID de système externe	Texte	50	Egalement appelé ID unique externe
Statut de couverture	Liste de sélection	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Franchise	Devise	22	Aucun
Fin	Date	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Limite individuelle	Devise	22	Aucun
Montant assuré	Devise	22	Aucun
Propriété assurée	Texte	30	Aucun
Propriété assurée : ID de système externe	Texte	50	Egalement appelé ID unique externe.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Police	Texte	15	Champ prédéfini pour

Nom des champs de couverture	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			l'enregistrement correspondant.
Police : ID de système externe	Texte	50	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Limite totale	Devise	22	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs d'objets personnalisés : Préparation de l'importation

Les tableaux suivants contiennent des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de champs relatifs à des objets personnalisés dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Objet personnalisé 01, Objet personnalisé 02 et Objet personnalisé 03

Les informations du tableau suivant ne s'appliquent qu'aux objets personnalisés 01, objets personnalisés 02 et objets personnalisés 03.

Nom des champs d'objet personnalisé par défaut	Type de données	Longueur maximale
Nom	Texte	50
Emplacement du compte	Texte	50
Description	Texte	16 350
Objets personnalisés 04-15	Texte	50
ID unique externe objets personnalisés 04-15	Texte	30

Nom des champs d'objet personnalisé par défaut	Type de données	Longueur maximale
ID d'intégration	Texte	30
ID unique externe	Texte	30
Titulaire	Email	50
Devise	Texte	20
Recherche rapide 1	Texte	50
Recherche rapide 2	Texte	50
Liste de sélection indexée 1	Texte	30
Liste de sélection indexée 2	Texte	30
Liste de sélection indexée 3	Texte	30
Liste de sélection indexée 4	Texte	30
Liste de sélection indexée 5	Texte	30
Nombre indexé	Nombre	16
Date indexée	Date/Heure	32
Devise indexée	Devise	25
Case à cocher indexée	Booléen	1
Type	Texte	30
Compte	Texte	100
Campagne	Texte	100
Interlocuteur	Texte	255
Objet personnalisé 01	Texte	50
Objet personnalisé 02	Texte	50
Objet personnalisé 03	Texte	50
Concessionnaire	Texte	100
Budget	Texte	50
Foyer	Texte	50
Lead	Texte	255
Réunion professionnelle	Texte	50
Opportunité	Texte	100

Nom des champs d'objet personnalisé par défaut	Type de données	Longueur maximale
Portefeuille	Texte	100
Produit	Texte	100
Demande d'assistance	Texte	64
Solution	Texte	100
Véhicule	Texte	100
ID externe du compte	Texte	30
ID externe de campagne	Texte	30
Nom de l'interlocuteur	Texte	30
ID externe d'objet personnalisé 1	Texte	30
ID externe d'objet personnalisé 2	Texte	30
ID externe d'objet personnalisé 3	Texte	30
ID externe du lead	Texte	30
ID externe de l'opportunité	Texte	30
ID externe du titulaire	Texte	30
ID externe du portefeuille	Texte	30
ID externe Produit	Texte	30
ID externe de la demande d'assistance	Texte	30
ID externe de la solution	Texte	30

Objets personnalisés 04 et supérieurs

Les informations du tableau suivant ne s'appliquent qu'aux objets personnalisés 04 et supérieurs.

Nom des champs d'objet personnalisé par défaut	Type de données	Longueur maximale
Compte	Texte	100
Activité	Texte	100
Campagne	Texte	100
Objets personnalisés 01-15	Texte	50

Nom des champs d'objet personnalisé par défaut	Type de données	Longueur maximale
Concessionnaire	Texte	100
Description	Texte	16 350
Date de conversion	Date	30
ID unique externe	Texte	30
Budget	Texte	50
Demande de budget	Texte	50
Foyer	Texte	1
Case à cocher indexée	Booléen	1
Devise indexée	Devise	25
Date indexée	DateHeure	32
Nombre indexé	Nombre	16
Liste de sélection indexée 1	Texte	30
Liste de sélection indexée 2	Texte	30
Liste de sélection indexée 3	Texte	30
Liste de sélection indexée 4	Texte	30
Liste de sélection indexée 5	Texte	30
ID d'intégration	Texte	30
Lead	Texte	225
Réunion professionnelle	Texte	50
Nom	Texte	50
Opportunité	Texte	100
Titulaire	Email	50
Portefeuille	Texte	100
Produit	Texte	100
Recherche rapide 1	Texte	50
Recherche rapide 2	Texte	50
Demande d'assistance	Texte	64
Type	Texte	30

Nom des champs d'objet personnalisé par défaut	Type de données	Longueur maximale
Véhicule	Texte	100
ID unique externe du compte	Texte	30
ID unique externe de l'activité	Texte	30
ID de système externe de l'équipement	Texte	30
ID unique externe de la campagne	Texte	30
ID de système externe de la société	Texte	30
ID unique externe de l'interlocuteur	Texte	30
ID uniques externes des objets personnalisés 01-15	Texte	30
ID unique externe du concessionnaire	Texte	30
ID unique externe de la demande de budget	Texte	30
ID unique externe du foyer	Texte	30
ID unique externe de l'opportunité	Texte	30
ID unique externe du titulaire	Texte	30
ID unique externe du portefeuille	Texte	30
ID unique externe de produit	Texte	30
ID unique externe de la demande d'assistance	Texte	30
ID unique externe de la demande de solution	Texte	30
ID unique externe du véhicule	Texte	30

Champs de dégâts : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données relatives aux dommages dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de dégâts uniquement.

Nom des champs de dégâts	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Déclaration	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Déclaration : ID de système externe	Texte	50	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Description du dommage	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Nom des dégâts	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Description de la propriété endommagée	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Type de propriété endommagée	Texte	50	Aucun
Montant de l'estimation	Devise	22	Aucun
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
ID de l'intégration	Texte	30	Aucun
Propriété du bien assuré	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.

Nom des champs de dégâts	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Propriété du bien assuré : ID de système externe	Texte	50	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun
Numéro de la propriété	Nombre	22	Aucun
Titulaire : ID unique externe	Texte	30	Aucun

Rubriques connexes

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs d'enregistrement d'affaire : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'enregistrements d'affaires dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez vérifier les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Enregistrement d'affaire par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Statut d'approbation	Liste de sélection	30	Les valeurs autorisées pour ce champ sont les suivantes : Approbation en attente, Approuvé, Rejeté, Retourné, Annulé et Expiré.
Date d'approbation	Date	Non applicable	Aucun
Interlocuteur associé	Liste de sélection	100	Aucun
Client associé	Liste de sélection	100	Aucun
Lead associé	Texte	100	Aucun
Lead associé : ID unique externe	Texte	30	Aucun
Lead associé : Prénom	Texte	50	Aucun

Enregistrement d'affaire par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Lead associé : Nom de famille	Texte	50	Aucun
Lead associé : ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Lead associé : Nom de famille	Texte	50	Aucun
Opportunité associée	Liste de sélection	100	Aucun
Portable	Texte	40	Aucun
Ville	Texte	50	Aucun
Date de clôture	Date	Non applicable	Aucun
Nom de la société	Texte	50	Aucun
Converti en opportunité	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Pays	Liste de sélection	50	Aucun
Approbateur actuel	Liste de sélection	100	Aucun
Créé : Date	DateHeure	Non applicable	Aucun
Devise	Liste de sélection	Non applicable	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. Par conséquent, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Volume de l'affaire	Devise	15	Aucun
Description	Texte	255	Aucun
Email	Texte	50	Aucun
Taux de change	Date	Non applicable	Aucun
Date d'expiration	Date	Non applicable	Aucun
ID externe	Texte	40	Aucun
Fax	Texte	40	Aucun
Approbateur final	Liste de sélection	100	Aucun

Enregistrement d'affaire par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Prénom	Texte	50	Aucun
Fonction	Texte	75	Aucun
Nom de famille	Texte	50	Aucun
Deuxième prénom	Texte	50	Aucun
Modifié : Date	DateHeure	Non applicable	Aucun
Liste de sélection	Liste de sélection	30	Aucun
Nom	Texte	100	Ce champ est obligatoire par défaut. Avant d'effectuer une importation, vous devez donc vérifier que ce champ contient une valeur dans tous les enregistrements.
Nouvel interlocuteur	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Nouveau client	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Nouvelle opportunité	Case à cocher	Non applicable	Indique si l'opportunité associée à l'enregistrement d'affaire est nouvelle.
Etape suivante	Texte	250	Aucun
Objectif	Texte	100	Aucun
Objectif : ID unique externe	Texte	50	Aucun
Titulaire	Liste de sélection	30	<p>Les données de ce champ doivent correspondre à l'ID d'un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement contient une valeur incorrecte pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), l'ID de l'utilisateur qui effectue l'importation est attribué au champ.</p> <p>Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, l'ID de l'utilisateur qui effectue l'importation est attribué au titulaire pour tous les enregistrements importés.</p>

Enregistrement d'affaire par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID externe du titulaire	Texte	30	Aucun
Compte partenaire titulaire	Liste de sélection	100	Ce champ affiche automatiquement la société partenaire du titulaire de l'enregistrement d'affaire par défaut. Il est en lecture seule et ne peut pas être mis à jour par le processus de téléchargement d'Oracle CRM On Demand.
Compte partenaire d'origine	Liste de sélection	100	Partenaire ayant initialement découvert l'opportunité. Il s'agit généralement du même partenaire que le partenaire principal, mais il peut être différent. Ce champ est facultatif.
Programme de partenaire	Liste de sélection	50	Aucun
Postal Code	Texte	30	Aucun
Partenaire principal	Liste de sélection	100	Le partenaire principal est responsable de l'enregistrement d'affaire. Ce champ et le champ Emplacement du partenaire identifient de façon unique un partenaire. Ce champ ne peut pas contenir de valeur NULL.
Emplacement du partenaire	Texte	50	Emplacement du partenaire principal indiqué dans le champ précédent. Ce champ et le champ Partenaire principal identifient de façon unique un partenaire. Ce champ ne peut pas contenir de valeur NULL.
Intérêt du produit	Texte	100	Aucun
Motif du rejet	Liste de sélection	30	Aucun
Prix spécial requis	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Etat	Liste de sélection	30	Aucun
Rue	Texte	100	Aucun
Statut de soumission	Liste de sélection	30	Les valeurs autorisées pour ce champ sont les suivantes : Non soumis, Soumis et Rappel.
Date de soumission	DateHeure	Non	Aucun

Enregistrement d'affaire par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
		applicable	
Support requis	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Numéro de téléphone	Texte	40	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Standard et Non standard.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Concessionnaires - Champs : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de champs relatifs au concessionnaire dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

REMARQUE : Cette section est spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nom des champs de concessionnaire par défaut	Type de données	Longueur maximale
Nom	Texte	100
Site	Texte	50
Site	Texte	50
Concessionnaire parent	Texte	100
Statut	Texte	255
Site parent	Texte	50
N° de téléphone	Téléphone	40

Nom des champs de concessionnaire par défaut	Type de données	Longueur maximale
E-mail	Texte	50
URL	Texte	100
Statut	Texte	30
N° de fax	Téléphone	40
Devise	Texte	20
Etape	Texte	30
Rang	Nombre	16
Adresse de facturation 1	Texte	200
Adresse de facturation 2, 3	Texte	100 chacun
Ville de facturation	Texte	50
Pays de facturation	Liste de sélection	30
Boîte postale de facturation/code tri	Texte	30
Province de facturation	Texte	50
Etat US de facturation	Liste de sélection	2
Code postal de facturation	Texte	30
Adresse d'expédition 1	Texte	200
Adresse d'expédition 2, 3	Texte	100 chacun
Ville d'expédition	Texte	50
Pays d'expédition	Liste de sélection	30
Boîte postale/Code de tri d'expédition	Texte	30
Province d'expédition	Texte	50
Etat US d'expédition	Liste de sélection	2
Code postal d'expédition	Texte	30
ID unique externe	Texte	30
ID externe de la société mère	Texte	30

Nom des champs de concessionnaire par défaut	Type de données	Longueur maximale
du concessionnaire		
ID du propriétaire principal	ID	15
Type de concessionnaire	Texte	30
Modifié : Date externe	Date/Heure	32
Titulaire	E-mail	50
Modifié par	Texte	255
ID ligne	ID	15
ID d'intégration	Texte	30
Objet personnalisé <i>N</i>	Texte	50
Liste de sélection indexée 1	Texte	30
Liste de sélection indexée 2	Texte	30
Liste de sélection indexée 3	Texte	30
Liste de sélection indexée 4	Texte	30
Liste de sélection indexée 5	Texte	30
Liste de sélection indexée 6	Texte	30
Nombre indexé	Nombre	16
Date indexée	Date/Heure	32
Devise indexée	Devise	25
Texte long indexé	Texte	255
Texte court indexé 1	Texte	100
Texte court indexé 2	Texte	100
Case à cocher indexée	Booléen	1

Champs d'examen : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données d'examen dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On

Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ d'examen par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Disponible à partir du	Date	7	Aucun.
Disponible jusqu'au	Date	7	Aucun.
Société	Texte	100	Aucun.
Interlocuteur	Liste de sélection	15	Utilisez ce champ si l'interlocuteur de l'examen est déjà présent dans Oracle CRM On Demand.
Description	Texte	255	Aucun.
E-mail	Texte	100	Adresse e-mail de l'interlocuteur de l'examen.
Frais d'examen	Devise	22	Aucun.
ID d'examen	Texte	100	Il est recommandé d'utiliser un identificateur interne unique pour le cours.
Prénom	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le prénom de l'interlocuteur de l'examen uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Format	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Choix multiple, Questions et réponses et Combiné.
Méthode de notation	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Niveaux, Points et Scores.
Nom	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le nom de famille de l'interlocuteur de l'examen uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Score maximum	Nombre	22	Aucun.
Support	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Basé sur ordinateur, Basé sur papier et Combiné.
Nom	Texte	100	Il est recommandé d'utiliser un nom unique pour l'examen.
Nombre de questions	Nombre	22	Aucun.
Objectif	Liste de sélection	15	Aucun.

Titulaire	Liste de sélection	15	Aucun.
Score d'acceptation	Nombre	22	Aucun.
Options de paiement	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Chèque, Carte de crédit, Argent liquide, Fonds acquis.
Téléphone	Téléphone	40	Numéro de téléphone de l'interlocuteur de l'examen.
Produit principal	Liste de sélection	15	Aucun.
Catégorie du produit principal	Liste de sélection	15	Aucun.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Projet, Planifié, Disponible, Obsolète et Inactif.
Temps alloué (minutes)	Nombre	22	Aucun.
Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Surveillé et En ligne. On considère qu'un examen est <i>surveillé</i> quand les candidats sont l'objet d'une surveillance pendant l'examen.
Validité (Mois)	Nombre	22	Aucun.
Site Web	Texte	100	URL d'une page contenant des informations supplémentaires sur l'examen.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Champs relatifs aux examens](#) (page 459)

Champs d'inscription à l'examen : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données d'inscription à l'examen dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations suivantes concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ d'inscription à l'examen par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Partenaire chargé de l'administration	Liste de sélection	15	Société tierce chargée de l'administration de l'examen. Cette entrée figure généralement dans la liste des partenaires chargés de l'administration pour l'examen.
Nom du candidat	Liste de sélection	15	Aucune.
Date de fin	Date	7	Aucune.
Description	Texte	255	Aucune.
Nom de l'examen	Liste de sélection	15	Aucune.
Note obtenue	Texte	50	Aucune.
Objectif	Liste de sélection	15	Aucune.
Titulaire	Liste de sélection	15	Aucune.
Score obtenu	Nombre	22	Aucune.
Score expiré le	Date	7	Aucune.
Date d'inscription	Date	7	Ce champ affiche la date du jour au moment de la création de l'enregistrement. Vous pouvez toutefois le modifier pendant et après la création.
Numéro d'inscription	Texte	50	Les numéros d'inscription à l'examen sont généralement uniques.
Statut de l'inscription	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Inscrit, Réussi et Echec.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Champs relatifs aux examens](#) (page 459)

Champs de compte financier : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de comptes financiers dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page

1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de compte financier uniquement.

Nom de champ de compte financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Titulaire du compte	Texte	15	Aucun
Titulaire du compte : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Solde	Devise	22	Aucun
Solde au	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Agence	Texte	15	Aucun
Agence : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Compte professionnel	Texte	15	Aucun
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Campagne	Texte	15	Aucun
Campagne : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Description	Texte	16 350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères.
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun

Nom de champ de compte financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Origine externe	Texte	50	Aucun
Compte financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Numéro du compte financier	Texte	50	Aucun
Conseiller financier	Texte	15	Aucun
Conseiller financier : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Détenu	Booléen	1	Aucun
Institution détentrice	Texte	15	Aucun
Institution détentrice : ID de système externe	Texte	30	ID unique externe de l'institution détentrice (compte professionnel) lié à cet enregistrement.
Agence locale	Liste de sélection	30	Aucun
Foyer	Texte	15	Aucun
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Joint	Booléen	1	Aucun
Date d'ouverture	Date	Non applicable	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Compte financier parent : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du compte financier lié à cet enregistrement.
Portefeuille : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Compte principal	Booléen	1	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

1544 Aide en ligne d'Oracle CRM On Demand Release 19

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de titulaires de compte financier : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de titulaires de compte dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de titulaire de compte financier uniquement.

Nom de champ de titulaire de compte financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte professionnel	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Compte financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Compte financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du compte financier lié à cet enregistrement
Titulaire du compte financier	Texte	15	Aucun
Titulaire du compte financier : ID de système externe	Texte	30	Aucun

Nom de champ de titulaire de compte financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Nom du titulaire du compte financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Foyer	Texte	15	Aucun
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Date d'adhésion	Date	Non applicable	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Contact principal	Booléen	1	Aucun
Rôle	Liste de sélection	30	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de participations à un compte financier : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de portefeuilles du compte financier dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de participations à un compte financier uniquement.

Nom de champ de participations à un compte financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
--	-----------------	-------------------	--------------

Nom de champ de participations à un compte financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Compte financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Compte financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du compte financier lié à cet enregistrement
Nom des titulaires du compte financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Produit financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Produit financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du produit financier lié à cet enregistrement.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Performance	Texte	22	Aucun
Date d'achat	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Prix d'achat	Devise	22	Aucun
Quantité	Nombre	22	Aucun
Valeur	Devise	22	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de plan financier : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de plans financiers dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Plan financier

Les informations du tableau suivant sont valables pour les plans financiers uniquement.

Nom de champ de plan financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Approuvé par l'interlocuteur	Booléen	1	Aucun
Compte professionnel	Texte	15	Aucun
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Campagne	Texte	15	Aucun
Campagne : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Interlocuteur	Texte	15	Aucun
Interlocuteur : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Description	Texte	16 350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères.
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun

Nom de champ de plan financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Compte financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Compte financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du compte financier lié à cet enregistrement.
Nom du plan financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Foyer	Texte	15	Aucun
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Portefeuille	Texte	15	Aucun
Portefeuille : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Envoyer au contact	Booléen	1	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de produit financier : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de produits financiers dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions

données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de produit financier uniquement.

Nom de champ de produit financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Catégorie	Liste de sélection	30	Aucun
Classe	Liste de sélection	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Prix actuel	Devise	20	Aucun
Dernier prix actuel mis à jour	Date/Heure	Non applicable.	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
ID de produit financier	Texte	50	Aucun
Nom du produit financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Généralités sur le produit financier	Texte	16 350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
ID du centre de produits GDR	Texte	50	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun

Nom de champ de produit financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Produit financier parent	Texte	15	Aucun
Produit financier parent : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du produit financier parent lié à cet enregistrement.
Produit financier parent : ID de système	Texte	50	Egalement appelé ID unique externe.
Origine du prix	Texte	50	Egalement appelée origine du prix actuel.
Catalogue des produits	Texte	250	Aucun
URL du produit	Texte	250	Aucun
Sous-classe	Liste de sélection	30	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de transactions financières : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de transactions financières dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les transactions financières uniquement.

Nom de champ de transactions financières	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
--	-----------------	-------------------	--------------

Nom de champ de transactions financières	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Compte financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Compte financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du compte financier lié à cet enregistrement.
Produit financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Produit financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du produit financier lié à cet enregistrement.
Transaction financière parent	Texte	15	Aucun
Transaction financière parent : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du produit financier lié à cet enregistrement.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID unique externe	Texte	30	Aucun
Quantité	Nombre	22	Aucun
Date et heure de la transaction	Date/Heure		Aucun
ID de transaction	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement

Nom de champ de transactions financières	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			correspondant.
Période de la transaction	Texte	50	Aucun
Prix de la transaction	Devise	22	Aucun
Origine de la transaction	Texte	50	Aucun
Type de transaction	Liste de sélection	30	Aucun
Valeur	Devise	22	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de propriété du bien assuré : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données de propriété de bien assuré dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de propriété de bien assuré uniquement.

Nom des champs de propriété de bien assuré	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Montant	Devise	22	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350)

Nom des champs de propriété de bien assuré	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			sont ajoutés aux notes liées.
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Police	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Police : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique de la police liée à cet enregistrement.
Séquence	Nombre	22	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Type	Liste de sélection	30	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs du rapport d'audit de stock : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de rapports d'audit dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Rapport d'audit du stock par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
--	-----------------	-------------------	--------------

Rapport d'audit du stock par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Commentaires	Remarque	255	Aucun
Date de fin	Date/Heure	7	Aucun
Période de stock	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de période de stock.
Motif	Liste de sélection	30	Aucun
Date de déclaration	Date/Heure	7	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de la période de stock : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de périodes de stock dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Période de stock par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Actif	Booléen	1	Ce champ indique si la période de stock est active ou inactive.
Date de fin	Date/Heure	7	Ce champ est vide si la période de stock est active.
Rapprochée	Booléen	1	Ce champ indique si la période de stock a été rapprochée ou non.
Date de début	Date/Heure	7	Date de début de la période de stock.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de partie impliquée : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données tierces concernées dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de partie impliquée uniquement.

Nom des champs de partie impliquée	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Déclaration	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Déclaration : ID de système externe	Texte	50	Aucun
Interlocuteur	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant. Le champ Interlocuteur est la concaténation du nom et du prénom de l'interlocuteur.
Interlocuteur : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Description de l'accident corporel	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères

Nom des champs de partie impliquée	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Récapitulatif de l'accident corporel	Texte	250	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Nom de la partie impliquée	Texte	50	Aucun
Emplacement	Liste de sélection	30	Aucun
Titulaire	Texte	15	Titulaire de l'enregistrement.
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Rôle	Liste de sélection	30	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Rôle dans l'accident	Liste de sélection	30	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de leads : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de leads dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Lead par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Pseudonyme	Texte	50	Aucun

Lead par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Chiffre d'affaires annuel	Devise	15	Aucun
Chiffre d'affaires approximatif	Devise	15	Montant du chiffre d'affaires annuel approximatif.
Compte associé	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible d'importer des données dans ce champ. Sa valeur ne peut pas être définie directement dans l'application (sur la page Leads – Modification).
Interlocuteur associé	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible d'importer des données dans ce champ. Sa valeur ne peut pas être définie directement dans l'application (sur la page Leads – Modification).
Enregistrement d'affaire associé	Texte	100	Aucun
Enregistrement d'affaire associé : ID externe	Texte	50	Aucun
Opportunité associée	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible d'importer des données dans ce champ. Sa valeur ne peut pas être définie directement dans l'application (sur la page Leads – Modification).
Adresse de facturation 1	Texte	200	Pour obtenir des instructions sur la mise en correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique A propos de la mise en correspondance des pays et des adresses (voir " A propos de la correspondance des pays et des adresses " page 1438).
Adresse de facturation 2, 3	Texte	100 chacun	Pour obtenir des instructions sur la mise en correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique A propos de la mise en correspondance des pays et des adresses (voir " A propos de la correspondance des pays et des adresses " page 1438).
Ville de facturation	Texte	50	Aucun
Pays de facturation	Liste de sélection	30	Les valeurs valides par défaut sont les noms de tous les pays du monde. La

Lead par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			valeur valide pour les Etats-Unis est USA. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ avant de les importer (consultez la rubrique A propos du mappage des pays et des adresses (voir " A propos de la correspondance des pays et des adresses " page 1438)).
Boîte postale de facturation/code tri	Texte	30	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, mettez en correspondance les éléments d'adresse suivants avec ce champ : Colonie/Section, Code CEDEX, Adresse 4, URB et Commune (reportez-vous à la rubrique A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1438)).
Province de facturation	Texte	30	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, mettez en correspondance les éléments d'adresse suivants (ou ses équivalents dans l'état concerné) avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région).
Etat US de facturation	Liste de sélection	2	Valeurs valides par défaut : Abréviations standard (deux lettres majuscules) pour tous les états nord-américains. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ.
Code postal de facturation	Texte	50	Aucun
Campagne	Non applicable	Non applicable	Cette valeur est spécifiée à l'aide de l'Assistant d'importation des leads d'Oracle CRM On Demand. Il n'est pas possible de définir directement des valeurs pour le champ Campagne dans

Lead par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			les données d'importation.
ID externe de campagne	Texte	30	Aucun
Tél. portable	Téléphone	40	Aucun
Société	Texte	100	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
Créé par	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible de définir la valeur de ce champ pendant l'importation. Sa valeur est définie automatiquement par l'application.
Date de naissance	Date	Non applicable	Aucun
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Email	Texte	100	Aucun
Date estimée de clôture	Date	7	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Prénom	Texte	50	Ce champ est requis par défaut. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que tous les enregistrements possèdent une valeur dans ce champ.
Prénom furigana	Texte	50	Equivalent Furigana du Kanji (pour le japonais uniquement).
Nom de famille furigana	Texte	50	Equivalent Furigana du Kanji (pour le japonais uniquement).
Secteur d'activité	Liste de sélection	50	Oracle CRM On Demand ne permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ. L'administrateur Oracle CRM On Demand de votre société peut

Lead par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			<p>également créer un champ Lead personnalisé qui contient les valeurs valides souhaitées pour vos données d'importation. Vous pourrez ainsi importer vos données dans le champ personnalisé plutôt que dans ce champ.</p> <p>Valeurs valides par défaut : Automobile, Energie, Services financiers, Haute technologie, Industrie manufacturière, Autre, Pharmaceutique, Vente au détail, Services et Télécommunications.</p>
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Fonction	Texte	75	Aucun
Nom de famille	Texte	50	Ce champ est requis par défaut. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que tous les enregistrements possèdent une valeur dans ce champ.
Devise du lead	Texte	20	Aucun
Modifié par	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible de définir la valeur de ce champ pendant l'importation. Sa valeur est définie automatiquement par l'application.
M./Mme	Liste de sélection	15	Valeurs valides par défaut : Mlle, M., Mlle, Mme et Dr
Ne jamais envoyer d'e-mail	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Etape suivante	Texte	250	Aucun
Nombre d'employés	Entier	15	Aucun
ID externe de l'opportunité	Texte	30	Aucun
Titulaire	Email	50	Les données des fichiers correspondent à l'ID de connexion pour un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas de valeur valide pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), sa valeur est définie sur l'ID de connexion de

Lead par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			l'utilisateur qui effectue l'importation. Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le titulaire est associé à l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation, pour tous les enregistrements importés.
CA potentiel	Devise	15	Aucun
N° de téléphone principal	Téléphone	40	Aucun
Intérêt du produit	Texte	100	Aucun
Profession	Texte	50	Profession spécifiée.
Classement	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : A, B, C et D
Réaffecter le titulaire du lead	Non applicable	Non applicable	Cette valeur est spécifiée pour tous les leads d'une importation particulière lorsque vous utilisez l'Assistant d'importation des leads d'Oracle CRM On Demand. Elle détermine si les leads importés sont affectés à de nouveaux propriétaires en fonction des règles d'affectation de leads définies pour votre société.
Recommandé par	Liste de sélection	101	Aucun
Commercial	Liste de sélection	30	Aucun
ID externe du commercial	Texte	30	Aucun
Source	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Publicité, Courrier direct, E-mail, Événement - Séminaire, Événement - Salon, Événement - Autre, Liste - Acheté, Liste - Loué, Référence - Employé, Référence - Externe, Site Web et Autre.
Statut	Non applicable	Non applicable	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que

Lead par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides standard.
Site Web	Texte	100	Aucun
Fax (bureau)	Téléphone	40	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs de lead](#) (page 193)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de demande BDM : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques sur la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de demandes BDM (budget de développement marketing) dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez vérifier les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Demande BDM par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Montant pré-approuvé	Nombre	22	Montant total approuvé par le propriétaire de la marque pour l'activité marketing.
Montant demandé	Nombre	22	Montant total demandé par le partenaire pour l'activité marketing.
Statut d'approbation	Varchar	30	Statut d'approbation actuel de la demande BDM.
Approbateur	Varchar	15	Nom de l'approbateur actuel.
Campagne	Varchar	15	Campagne à laquelle le BDM est associé.
Catégorie	Varchar	30	Catégorie à laquelle appartient la demande BDM.

Demande BDM par défaut	Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Date de décision de la demande	Date	7	Date à laquelle une décision a été prise pour la réclamation.	
Statut de la réclamation	Varchar	30	Indique le statut de la demande BDM.	
Description	Varchar	250	Aucun	
Echéance	Date	7	Date à laquelle la demande doit être traitée.	
Date de fin	Date/Heure UTC	7	Date et heure de fin de l'activité marketing.	
Date d'expiration	Date/Heure UTC	7	Date après laquelle la demande BDM n'est plus valide.	
Budget	Varchar	15	Nom du budget associé à la demande BDM.	
Dernière approbation par	Varchar	15	Nom de la dernière personne qui a approuvé la demande.	
Devise de la demande BDM	Varchar	20	Aucun	
Objectif marketing	Varchar	30	Motif de la demande BDM du point de vue marketing.	
Titulaire	Varchar	15	Titulaire de l'enregistrement.	
Compte partenaire titulaire	Varchar	15	Compte partenaire pour lequel le titulaire travaille.	
Programme de partenaire	Varchar	15	Programme de partenaire auquel la demande est associée.	
Date de pré-approbation	Date	7	Date et heure de pré-approbation de la demande BDM.	
Compte partenaire principal	Varchar	15	Société partenaire instigatrice de la demande BDM.	
Code de motif	Varchar	30	Motif de retour ou de rejet d'une demande BDM.	
Région	Varchar	30	Région pour laquelle la demande BDM est créée.	
Date de la demande	Date	7	Date et heure de création de la demande BDM.	
Nom de la demande	Varchar	50	Nom de la demande BDM.	

Demande BDM par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Date de début	Date/Heure UTC	7	Date et heure de début de l'activité marketing.
Statut de soumission	Varchar	30	Statut de la soumission, tel que Non soumis, Soumis ou Rappel.
Date de soumission	Date/Heure UTC	7	Date et heure de soumission de la demande.
Montant de réclamation total approuvé	Nombre	22	Montant de réclamation total qui a été approuvé pour le partenaire.
Montant de réclamation total demandé	Nombre	22	Montant de réclamation total demandé par le partenaire.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de réponse aux messages : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de réponses aux messages dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ de réponse aux messages par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	15	Aucun
Activité	Texte	15	Aucun
Commentaires	Texte	250	Aucun
Interlocuteur	Texte	15	Aucun
Activer le suivi	Booléen	1	Aucun

Nom du champ de réponse aux messages par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Heure de fin	Date/Heure	7	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Plan	Texte	15	Aucun
Élément du plan	Texte	15	Aucun
Réponse	Texte	30	Aucun
Section	Texte	100	Aucun
Numéro de séquence	Numérique	22	Aucun
Heure de début	Date/Heure	7	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Ajustement des réponses aux messages](#) (page 155)

Champs de plan de diffusion : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de plans de diffusion dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Plan de diffusion par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Audience	Texte	1 000	Ce champ décrit le public ciblé par ce plan de messages, par exemple, des chirurgiens cardiaques.
Code	Texte	50	Ce champ permet de suivre les plans de diffusion dans différents ID de ligne. Par exemple, si vous modifiez un plan de diffusion, ce champ en crée une

Plan de diffusion par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			copie avec un numéro de version incrémenté.
Divulgateur obligatoire	Booléen	1	Lorsque ce champ est sélectionné, un message de divulgation s'affiche.
Activer le suivi	Booléen	1	Aucun
Date d'expiration	DateHeure	7	Date de fin du plan de diffusion.
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Séquence verrouillée	Booléen	1	Ce champ verrouille le plan de diffusion, empêchant ainsi les utilisateurs de modifier la séquence ou de supprimer des messages du plan de diffusion.
Nom	Texte	200	Nom du plan de diffusion ou du plan de diffusion personnalisé.
Priorité	Nombre	22	Aucun
Date de sortie	DateHeure	7	Date de publication du plan de diffusion.
Segment	Texte	50	Ce champ décrit le segment de marché, c'est-à-dire, le groupe de comptes ciblé par le plan de messages. Par exemple, des hôpitaux de soins tertiaires. Il indique aux commerciaux les plans de diffusion recommandés lorsqu'ils planifient des visites.
Habillage	Texte	30	Lorsque le planificateur de diffusion est ouvert à des fins de modification ou de prévisualisation, la mise en page du plan de diffusion est également affichée.
Date de début	DateHeure	7	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs valides par défaut de ce champ sont les suivantes : Approuvé, En cours, Rejeté, Publié, Soumis.
Type	Texte	30	Les valeurs valides par défaut de ce champ sont les suivantes : Lancement de produit et Messages ciblés.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Plans de diffusion](#) (page 561)

Champs d'éléments de plan de diffusion : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'éléments de plan de diffusion dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Plan de diffusion par défaut Nom de champ d'élément	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Audience	Texte	1 000	Aucun
Description	Texte	255	Aucun
Message de divulgation	Booléen	1	Aucun
Nom complet	Texte	100	Aucun
Nom	Texte	100	Aucun
Plan de diffusion parent	Texte	30	Un plan de diffusion se compose de plusieurs éléments. Le champ Plan de messages parent indique le plan auquel appartient un élément de plan de diffusion. Ce champ renvoie au champ du nom d'un enregistrement de plan de diffusion.
Classement	Liste de sélection	30	Aucun
Numéro de séquence	Nombre	22	Aucun
Nom de la solution	Texte	30	Aucun
Notes du conférencier	Texte	2000	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun

Plan de diffusion par défaut Nom de champ d'élément	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Résumé	Texte	2000	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Éléments de plan de diffusion](#) (page 568)

Champs de relation entre les éléments du plan de diffusion : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de relations entre les éléments d'un plan de diffusion dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Plan de diffusion par défaut Nom de champ de relation entre les éléments	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Audience	Texte	1 000	Aucun
Description	Texte	255	Aucun
Nom complet	Texte	100	Aucun
Nom	Texte	100	Aucun
Plan de diffusion parent	Texte	15	Aucun
Classement	Liste de sélection	30	Aucun
Numéro de séquence	Nombre	22	Aucun
Nom de la solution	Texte	30	Aucun

Plan de diffusion par défaut Nom de champ de relation entre les éléments	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Résumé	Texte	2000	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Relations entre les éléments du plan de diffusion](#) (page 573)

Champs de note : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques sur la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de remarques dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Remarque par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Nom du compte	Texte	255	Aucun
ID externe de campagne	Texte	30	Aucun
Nom de la campagne	Texte	255	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	255	Aucun
Description	Texte	16, 035	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350)

Nom du champ Remarque par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			sont ajoutés aux notes liées.
ID externe de l'opportunité	Texte	30	Aucun
Nom de l'opportunité	Texte	100	Aucun
Privé	Case à cocher	Non applicable	Aucun
ID externe de la demande d'assistance	Texte	30	Aucun
Nombre de demandes d'assistance	Nombre	15	Aucun
Objet	Texte	30	Champ requis par défaut.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs d'objectif : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques sur la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'objectifs dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Objectif par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Nom du compte	Texte	15	Nom du compte associé à l'objectif défini.
Nom de l'interlocuteur	Texte	15	Nom de l'interlocuteur associé à l'objectif défini.
Devise	Texte	20	Devise utilisée pour les valeurs monétaires de l'objectif.

Objectif par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Description	Texte	2000	Champ de description de l'objectif défini.
Date de conversion	Date/Heure	7	Date à laquelle le taux de change s'applique à la devise.
Nom de l'objectif	Texte	30	Aucun
Chiffre d'affaires de l'objectif	Texte	22	Chiffre d'affaires cible pour l'objectif.
Cible de l'objectif	Nombre	22	Le champ Cible de l'objectif contient une quantité d'unités de vente, de prescriptions, de visites commerciales, etc. Cette quantité est définie par le champ Unités de l'objectif.
Unités de l'objectif	Liste de sélection	30	Le champ Unités de l'objectif définit la quantité indiquée dans le champ Cible de l'objectif.
Objectif parent	Texte	15	Si l'objectif défini est associé à un objectif parent, ce champ active les deux objectifs à combiner.
Période	Texte	15	Cette valeur de période correspond aux critères entrés par l'utilisateur lors de la configuration de prévisions dans Oracle CRM On Demand.
Nom du plan	Texte	15	Nom du plan commercial associé à cet objectif particulier (facultatif).
Nom de produit	Texte	15	Nom du produit associé à l'objectif.
Statut	Liste de sélection	30	Statut de l'objectif.
Audience cible	Texte	2000	Désigne le groupe de personnes auxquelles l'objectif est appliqué.
Type	Liste de sélection	30	Type d'objectif. C'est le client qui définit les valeurs.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Objectifs](#) (page 288)

Champs de rôle d'interlocuteur d'opportunité : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de rôles pour les interlocuteurs dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de rôle d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Rôle d'achat	Liste de sélection	39	Valeurs valides par défaut : Utilisateur, Evalueur, Approbateur, Décideur, Utilisateur et évaluateur, Utilisateur et approbateur, Utilisateur et décideur, Evalueur et approbateur, Evalueur et décideur, Inconnu
Nom de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	255	Aucun
ID externe de l'opportunité	Texte	30	Aucun
Nom de l'opportunité	Texte	100	Aucun
Principal	Case à cocher	Non applicable	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs d'interlocuteur](#) (page 235)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs d'opportunité : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'opportunités dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations concernant cette procédure données ci-après.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand.

Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Opportunité par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	100	Champ requis par défaut.
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Emplacement du compte	Texte	50	Aucun
Date de clôture	Date	7	Champ requis par défaut.
Concessionnaire	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
CA prévisionnel	Devise	15	Ne peut pas être importé. Valeur calculée à partir du champ de CA potentiel multiplié par la valeur du champ de probabilité.
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Prévision	Case à cocher	Non applicable	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Source du lead	Liste de sélection	30	Aucun
Marque	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modèle	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modifié par	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible de définir la valeur de ce champ pendant l'importation. Sa valeur est définie automatiquement par l'application.
Nom	Texte	100	Aucun

Opportunité par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Etape suivante	Texte	250	Aucun
Devise de l'opportunité	Liste de sélection	15	En lecture seule.
Devise de l'opportunité	Texte	20	Aucun
Nom de l'opportunité	Texte	100	Champ requis par défaut.
Titulaire	Email	50	<p>Les données des fichiers correspondent à l'ID de connexion pour un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas de valeur valide pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), sa valeur est définie sur l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation.</p> <p>Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le titulaire est associé à l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation, pour tous les enregistrements importés.</p>
ID externe du titulaire	Texte	30	Aucun
Priorité	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Basse, Moyenne et Elevée
% probabilité	Liste de sélection	3	<p>Valeurs valides par défaut : 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100</p> <p>REMARQUE : Ce champ doit toujours être visible dans la présentation. S'il est masqué, des résultats inattendus risquent de se produire.</p>
Intérêt du produit	Texte	100	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Raison gain/perte	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Achats, Prix, Relation, Suivi des résultats, N° projet actuel, Pas de budget, Non qualifié, Emporté par un concurrent, Perdu en l'abs. décision, Autre
Réaffecter l'opportunité	Case à cocher	Non applicable	Aucun
CA	Devise	15	Aucun

Opportunité par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Phase de vente	Liste de sélection	50	Champ requis par défaut. Ce champ a un comportement différent par rapport à la plupart des champs ; il n'ajoute pas de valeurs de liste de sélection qui ne correspondent pas même si vous le spécifiez durant le processus d'importation. Les valeurs d'importation doivent correspondre aux valeurs valides de ce champ. Si vous souhaitez capturer des valeurs de liste de sélection dans votre fichier CSV qui ne correspondent pas aux valeurs de liste de sélection par défaut, ajoutez-les à l'application avant l'importation des données. Sinon, l'enregistrement global est refusé. Les valeurs valides par défaut sont : Lead qualifié, Vision en élaboration, Liste courte, Sélectionné, Négociation, Clôturée/Gagnée ou Clôturée/Perdue.
Campagne source	Liste de sélection	30	Campagne qui a généré l'opportunité.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs valides par défaut sont En attente, Perdu et Gagné.
Territoire	Texte	50	Aucun
Valeur totale des équipements	Devise	15	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Prime totale	Devise	15	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Liste de sélection	30	Aucun
Année	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Champs de chiffre d'affaires du produit de l'opportunité : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques à la configuration d'un fichier CSV avant l'importation d'enregistrements de produits d'opportunité dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On **1576** Aide en ligne d'Oracle CRM On Demand Release 19

Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Produit d'opportunité par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Nb. de périodes	Entier	3	Le CA récurrent peut prendre en charge 260 périodes au maximum. La durée couverte par l'ensemble des périodes varie en fonction de la fréquence définie (dans le champ Fréquence). Par exemple, si vous avez un chiffre d'affaires hebdomadaire récurrent, vous pouvez en effectuer le suivi pendant cinq ans.
Valeur de l'équipement	Devise	15	Aucun
Nom compte de l'interlocuteur	Texte	255	Aucun
Contrat	Liste de sélection	30	Aucun
Description	Texte	250	La limite est de 250 caractères.
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Prévision	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Fréquence	Liste de sélection	30	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
ID externe de l'opportunité	Texte	30	Aucun
Nom de l'opportunité	Liste de sélection	30	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Titulaire	Texte	50	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.

Produit d'opportunité par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			valides.
ID externe du titulaire	Texte	30	Aucun
Prime	Devise	15	Aucun
% probabilité	Liste de sélection	22	Aucun
ID externe Produit	Texte	30	Aucun
Nom de produit	Texte	50	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Date d'achat	Date	7	Aucun
Prix d'achat	Devise	15	Aucun
Quantité	Nombre	15	Aucun
N° de série	Texte	100	Aucun
Expédition - Date	Date	7	Aucun
Date d'ouverture/de clôture	Date	7	Aucun
Statut	Texte	30	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun
Garantie	Liste de sélection	30	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de partenaire : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de partenaires dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir

"[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation de partenaires, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Partenaire par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Nb. de médecins	Nombre	22	Ce champ est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Partenaire/compte	Texte	1	Aucun
Chiffre d'affaires annuel	Devise	15	Aucun
Adresse de facturation 1	Texte	200	Aucun
Adresse de facturation 2	Texte	100	Aucun
Adresse de facturation 3	Texte	100	Aucun
Ville de facturation	Texte	50	Aucun
Pays de facturation	Liste de sélection	30	Aucun
Boîte postale de facturation/Code de tri	Texte	30	Aucun
Province de facturation	Texte	50	Aucun
Département de facturation	Liste de sélection	2	La valeur de ce champ est l'abréviation standard en deux lettres des états des Etats-Unis, par exemple IA pour l'Iowa.
Code postal de facturation	Texte	30	Aucun
Fréquence des appels	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Gestionnaire de compte Analytics de canal	Texte	50	Aucun
Date de révision de la conformité	Date/Heure UTC	7	Il s'agit de la date d'échéance du statut de conformité pour la révision.
Statut de conformité	Liste de sélection	30	Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Description	Texte	255	Aucun
Qualification	Texte	30	Vous pouvez modifier cette liste de

Partenaire par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			sélection.
ID unique externe	Texte	30	Aucune.
Nom furigana	Texte	100	Aucune.
Identification hôpital	Texte	30	Health Industry Number (HIN).
Secteur d'activité	Liste de sélection	50	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. Les valeurs par défaut de cette liste sont : Automobile, Energie, Services financiers, Haute technologie, Industrie manufacturière, Autre, Pharmaceutique, Vente au détail, Services et Télécommunications.
Type d'influence	Liste de sélection	30	Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Dernière date de fin d'affectation	Date/Heure UTC	7	Aucun
Dernière date de soumission d'affectation	Date/Heure UTC	7	Aucun
Date du dernier appel	Date/Heure UTC	7	Aucun
Emplacement	Texte	50	Aucun
N° de fax principal	Téléphone	40	Aucun
N° de tél. principal	Téléphone	40	Aucun
Potentiel du marché	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Segment de marché	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Part de marché	Nombre	Non applicable	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection. Ce nombre est compris entre zéro (0) et 100.
Nombre maximum d'utilisateurs	Entier	Non applicable	Aucun
Nombre d'employés	Entier	22	Aucun
Compte partenaire	Liste de sélection	100	Cette liste de sélection n'est accessible

Partenaire par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
d'origine			qu'en lecture seule. Elle contient la valeur du partenaire valide.
Titulaire	Texte	50	Ce champ contient le nom du titulaire actuel de cet enregistrement.
Compte partenaire titulaire	Liste de sélection	100	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule.
Devise partenaire	Liste de sélection	15	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. Cette valeur doit correspondre à la valeur existante de la devise partenaire actuelle.
Niveau de partenariat	Liste de sélection	30	Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Nom du partenaire	Texte	100	Il s'agit du nom du partenaire.
Statut de l'organisation du partenaire	Liste de sélection	30	Ce champ indique si le partenaire est actif ou inactif dans l'organisation PRM (Partner Relationship Partner). En cas d'activation, un livre est automatiquement créé pour l'organisation partenaire. Leurs utilisateurs sont automatiquement ajoutés au livre. Ce livre n'est utilisé que pour relier des partenaires dans les produits associés de la relation partenaire sous le champ Enregistrement du partenaire. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Liste de prix	Liste de sélection	50	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. Les valeurs par défaut de cette liste sont les noms des listes de prix.
Type de partenaire principal	Liste de sélection	30	Cette liste de prix n'est accessible qu'en lecture seule. Les valeurs par défaut de cette liste sont les types de partenaires associés au partenaire.
Compte partenaire principal	Liste de sélection	100	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. La valeur par défaut de cette liste est la valeur du partenaire.
Priorité	Liste de sélection	30	Vous pouvez modifier cette liste de sélection.

Partenaire par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Société ouverte au capital	Case à cocher	Non applicable	Aucune.
Rang	Nombre	22	Aucune.
Réaffecter un compte	Case à cocher	Non applicable	Ce champ indique la nécessité de réaffecter le compte. Lors de l'importation, des règles d'affectation automatique sont mises en œuvre pour cet enregistrement Compte, à condition que cette fonctionnalité ait été configurée par l'administrateur de votre société ou par son gestionnaire.
Référence	Case à cocher	Non applicable	Ce champ doit être assorti d'une coche si ce compte a accepté de servir de référence auprès de vos prospects.
Référence depuis	Date	Non applicable	Aucun
Région	Liste de sélection	25	Vous pouvez modifier cette liste de sélection. Les valeurs par défaut autorisées sont Est, Ouest et Central.
Chemin d'accès	Liste de sélection	30	Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Adresse d'expédition 1	Texte	200	Aucun
Adresse d'expédition 2	Texte	100	Aucun
Adresse d'expédition 3	Texte	50	Aucun
Ville d'expédition	Texte	50	Aucun
Pays d'expédition	Liste de sélection	30	Aucun
Boîte postale/Code de tri d'expédition	Texte	30	Aucun
Province d'expédition	Texte	50	Aucun
Etat US d'expédition	Liste de sélection	2	La valeur de ce champ est l'abréviation standard en deux lettres des états des Etats-Unis, par exemple IA pour l'Iowa.
Code postal d'expédition	Texte	30	Aucune.
Campagne source	Liste de sélection	100	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. La valeur par défaut de cette liste est le nom de la campagne source qui a généré le

Partenaire par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			compte.
Statut	Liste de sélection	30	Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Territoire	Liste de sélection	50	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. Le champ par défaut de cette liste est le nom du territoire.
Site Web	Texte	100	Aucune.
Chiffre d'affaires cumulé	Devise	22	Ce champ est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Il correspond au Cumul de l'année.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de compte du plan : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de comptes du plan dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de compte de plan par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Liste de sélection	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de compte.
Plan commercial	Liste de sélection	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de plan commercial.
Compte du plan principal	Booléen	1	Indique si le compte est un compte principal.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Comptes du plan](#) (page 293)

Champs de l'interlocuteur du plan : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'interlocuteurs de plan dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Interlocuteurs de plan par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Plan commercial	Liste de sélection	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de plan commercial.
Interlocuteur	Liste de sélection	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet d'interlocuteur.
Interlocuteur de plan principal	Booléen	1	Indique si l'interlocuteur est l'interlocuteur principal.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Interlocuteurs de plan](#) (voir "Interlocuteurs du plan" page 298)

Champs d'opportunités de plan : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'opportunités de plan dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations concernant cette procédure données ci-après.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On

Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Opportunité du plan par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Opportunité	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet d'opportunité.
Plan commercial	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de plan commercial.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Opportunités du plan](#) (page 301)

Champs de police : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de polices dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de police uniquement.

Nom des champs de police	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Statut de facturation	Liste de sélection	30	Aucun
Compte professionnel	Texte	15	Aucun
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Campagne	Texte	15	Aucun
Campagne : ID de système externe	Texte	30	Aucun

Nom des champs de police	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Date d'annulation	Date	Non applicable	Aucun
Société : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Entrée en vigueur	Date	Non applicable	Aucun
Date d'expiration	Date	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Valeur nominale	Devise	22	Aucun
Compte financier	Texte	15	Aucun
Compte financier : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Foyer	Texte	15	Aucun
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Échéance de la facture	Date	Non applicable	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Police parent	Texte	15	Aucun
Police parent : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique de la police parent liée à cet enregistrement.

Nom des champs de police	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Numéro de police	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant. Ce champ est également appelé champ de numéro de police.
Mode de règlement de la police	Liste de sélection	30	Aucun
Type de police	Liste de sélection	30	Aucun
Agence principale	Texte	15	Aucun
Agence principale : ID de système externe	Texte	30	ID externe unique de l'agence principale (compte professionnel défini à la valeur partenaire) liée à cet enregistrement.
Agent principal	Texte	15	Aucun
Agent principal : ID de système externe	Texte	30	ID externe unique de l'agent principal (interlocuteur) lié à cet enregistrement.
Code du producteur	Texte	50	Aucun
Forfait	Liste de sélection	30	Aucun
Etat du taux	Liste de sélection	30	Aucun
Origine de l'apport d'affaire	Liste de sélection	30	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun

Nom des champs de police	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Sous-statut	Liste de sélection	30	Aucun
Terme	Texte	50	Aucun
Prime totale	Devise	22	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de souscripteur : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de souscripteurs dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de souscripteur uniquement.

Nom du champ Souscripteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Titulaire du compte professionnel	Texte	15	Aucun
Titulaire du compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Société : ID de système externe	Texte	50	Aucun
Interlocuteur souscripteur	Texte	15	Aucun
Interlocuteur souscripteur : ID unique externe	Texte	50	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun

Nom du champ Souscripteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Souscripteur foyer	Texte	15	Aucun
Souscripteur foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Pourcentage du souscripteur	Pourcentage	22	Aucun
Type assuré	Liste de sélection	30	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Police	Texte	15	Champs prédéfinis pour l'enregistrement correspondant.
Police : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique de la police liée à l'enregistrement
Nom du souscripteur	Texte	250	Champs prédéfinis pour l'enregistrement correspondant.
Rôle	Liste de sélection	30	Champs prédéfinis pour l'enregistrement correspondant.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de portefeuille : Préparation de l'importation

REMARQUE : Il se peut que votre version ne comporte pas cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard.

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de comptes de portefeuille dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de compte de portefeuille par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Devise du compte	Liste de sélection	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Numéro de compte	Texte	100	Aucun
Type de compte	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Annuité - Contrat, Police de groupe, 401K, Vérification, IRA, Assurance vie, Fond commun de placement, Compte épargne et Autre.
Taux annuel (%)	Nombre	15	Aucun
Date d'annulation/de vente	Date	7	Aucun
Limite du crédit	Devise	20	Aucun

Nom des champs de compte de portefeuille par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Entrée en vigueur	Date	7	Aucun
Date d'expiration	Date	7	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Valeur nominale	Devise	20	Aucun
Institution	Texte	100	Aucun
Emplacement de l'institution	Texte	50	Aucun
Montant du prêt	Devise	20	Aucun
Echéance	Date	7	Aucun
Prime	Devise	20	Aucun
ID du titulaire principal	Texte	50	Aucun
Produit	Texte	50	Aucun
Date d'achat	Date	7	Aucun

Nom des champs de compte de portefeuille par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
CA	Devise	20	Aucun
Classe de risque	Texte	50	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Actif, En attente, Devis, Terminé et Fermé.
Terme	Nombre	20	Aucun
Unité du terme	Liste de sélection	20	Valeurs valides par défaut : Jour, Semaine, Mois et Ann.
Valeur totale des équipements	Devise	20	Aucun
Date d'évaluation	Date	7	Aucun
ID externe d'institution	Texte	30	Liaison de l'institution à un compte.
ID externe Produit	Texte	30	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Portefeuilles](#) (voir "Portefeuille" page 586)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de liste de prix : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de listes de prix dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Liste de prix par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Devise	Varchar	20	Devise de la liste de prix.
Description	Varchar	255	Aucun
En vigueur à partir du	Date/Heure UTC	7	Date d'entrée en vigueur de la liste de prix.
En vigueur jusqu'au	Date/Heure UTC	7	Date jusqu'à laquelle la liste de prix est en vigueur.
Titulaire	Varchar	15	Titulaire de l'enregistrement.
Nom de la liste de prix	Varchar	50	Aucun
Statut	Varchar	30	Statut actuel de la liste de prix, par exemple En cours, Publié, etc.
Type	Varchar	30	Type de liste de prix.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs d'élément détaillé de liste de prix : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques sur la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'éléments détaillés de liste de prix dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Élément détaillé de liste de prix par défaut	Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Description		Varchar	255	Aucun
En vigueur à partir du		Date/Heure UTC	7	Date d'entrée en vigueur de la liste de prix.
En vigueur jusqu'au		Date/Heure UTC	7	Date jusqu'à laquelle la liste de prix est en vigueur.
Prix catalogue		Nombre	22	Prix du produit.
Titulaire		Varchar	15	Titulaire de l'enregistrement.
Liste de prix		Varchar	15	Nom de la liste de prix à laquelle l'élément détaillé est associé.
Type de prix		Varchar	30	Type du prix de l'élément détaillé, par exemple, standard.
Produit		Varchar	15	Produit de l'élément détaillé du prix.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de catégorie du produit : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques à la configuration d'un fichier CSV avant l'importation de champs de catégorie de produit dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de destinataires de campagne par défaut	Type de données	Longueur maximale
--	-----------------	-------------------

Nom des champs de destinataires de campagne par défaut	Type de données	Longueur maximale
Nom de la catégorie	Texte	100
Catégorie parent	Texte	100
ID unique externe	Texte	30
ID externe de catégorie de produit parent	Texte	30
Description	Texte	16 350

Champs de produit : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de produits dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Produit par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Carrosserie	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valeurs valides par défaut : Coupé, Salon, Cabriolet, Bicarps, Wagon, Berline
Catégorie	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Vêtements, Tracteur, SUV, Intérieur, Poids lourd, Extérieur, Electrique, Transmission, Véhicule utilitaire léger, Véhicule de tourisme
Contrôlé	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Tarif de facturation du concessionnaire	Devise	15	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères

Produit par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Porte	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valeurs valides par défaut : 3 portes, 2 portes, 4 portes
Moteur	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Suivi du n° du lot	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Marque	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modèle	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Commande possible	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Produit parent	Texte	100	Aucun
Référence	Texte	50	Aucun
Type de prix	Liste de sélection	30	Aucun
Catégorie de produits	Texte	100	Aucun
Devise du produit	Devise	15	Aucun
Nom de produit	Texte	100	Champ requis par défaut.
Type de produit	Liste de sélection	30	Aucun
Révision	Liste de sélection	30	Aucun
Sérialisation	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Sous-type	Liste de sélection	30	Aucun
Classe thérapeutique	Liste de	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand

Produit par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
	sélection		Life Sciences Edition.
Transmission	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Accessoire carrosserie	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Type	Liste de sélection	30	Aucun
Année	Nombre	50	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs d'avis de non-responsabilité d'échantillon : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'avis de non-responsabilité d'échantillon dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations concernant cette procédure données ci-après.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ d'avis de non-responsabilité d'échantillon par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Commentaires	Texte	255	Ce champ contient des informations supplémentaires sur le champ d'avis de non-responsabilité.
Nombre	Texte	15	Aucun
Texte d'avis de non-responsabilité	Texte	500	Texte de l'avis de non-responsabilité.
Date de fin	Date/Heure	7	Date d'expiration de l'avis de

Nom du champ d'avis de non-responsabilité d'échantillon par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			non-responsabilité.
Date de début	Date/Heure	7	Date d'activation de l'avis de non-responsabilité.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs de ce champ sont les suivantes : Actif, Inactif et Expiré.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de stock d'échantillons : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de stocks d'échantillons dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations concernant cette procédure données ci-après.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Stock d'échantillons par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID rapport d'audit	Texte	15	Aucun
Période de stock	Texte	15	Champ de référence pointant vers l'ID de l'objet de période de stock.
Dernière quantité physique	Nombre	22	Aucun
N° de lot	Texte	15	Aucun
Solde d'ouverture	Nombre	22	Aucun
Quantité physique	Nombre	22	Aucun
Echantillon	Texte	15	Champ de référence pointant vers l'échantillon de produit de ce stock.

Stock d'échantillons par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Quantité système	Nombre	22	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Stock d'échantillons](#) (page 511)

Champs de lot d'échantillons : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de lots d'échantillons dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Lot d'échantillons par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Date limite	Date	7	Cette date est calculée. Le calcul correspond à la date d'expiration moins la valeur indiquée dans le champ Jours avant expiration. Par exemple, si la date d'expiration est le 31 janvier et que la valeur du champ Jours avant expiration est égale à 30, la date limite est le 1er janvier. Cela signifie que le lot d'échantillons doit être utilisé assez rapidement ou renvoyé au siège social.
Description	Texte	255	Description de lot.
Date d'expiration	Date	7	Date d'expiration du lot d'échantillons.
Stock par lot	Booléen	1	Ce champ indique si le stock fait l'objet d'un suivi au niveau du lot ou au niveau du produit.
N° de lot	Texte	100	Nom de lot.
Commande possible	Booléen	1	Ce champ indique si le lot peut être

Lot d'échantillons par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			commandé.
Niveau du produit	Nombre	22	Aucun
Echantillon	Texte	15	Nom du produit.
Jours avant expiration	Nombre	22	Nombre de jours de lead.
Date de début	Date	7	Date de début du lot d'échantillons.
UM	Texte	30	Unité de mesure.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Lots d'échantillons](#) (page 551)

Champs de transactions d'échantillons : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de transactions d'échantillons dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Transaction d'échantillon par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Nombre de packages envoyés	Nombre	22	Nombre de packages envoyés lorsque des transactions d'échantillon font l'objet d'un transfert sortant.
Nombre de packages reçus	Nombre	22	Nombre de packages reçus lorsque des transactions d'échantillon font l'objet d'un transfert entrant.
Motif d'ajustement	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut de ce champ sont les suivantes : Erreur humaine,

Transaction d'échantillon par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			Vol, Compte initial, Perdu, Trouvé et Demande.
Commentaires	Texte	255	Champ de description.
Date	Date/Heure	7	Date de la transaction.
Date d'arrivée prévue	Date/Heure	7	Aucun
Date de livraison escomptée	Date/Heure	7	Aucun
A partir de la transaction	Texte	15	Aucun
Période de stock : Date de début	Date/Heure	7	Aucun
Période de stock : Date de fin	Date/Heure	7	Aucun
Numéro de facture	Texte	15	Aucun
Nom	Texte	50	Aucun
Transaction parent	Texte	15	Aucun
Date de réception	Date/Heure	7	Aucun
Transaction racine	Texte	15	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont les suivantes : En cours, En transit, Modifié, Traité et Traité avec des différences.
Date d'envoi	Date/Heure	7	Aucun
Numéro de suivi	Texte	15	Aucun
Transférer à	Texte	15	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont les suivantes : Transfert entrant, Transfert sortant, Echantillon perdu, Ajustement de stock et Dépense.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de demandes d'assistance : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de demandes d'assistance dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ de demande d'assistance par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	100	Aucun
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Catégorie	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Produit, Installation, Maintenance, Formation et Autre.
Cause	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Instructions peu claires, Besoins utilisat. - Formation, Problème existant, Nouvelle question et Autre.
Fermé	Heure	Date/Heure	Aucun
Interlocuteur	Texte	255	Aucun
ID externe de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
Concessionnaire	Liste de sélection	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Description	Texte	16,350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
ID unique externe	Texte	30	Aucun

Nom du champ de demande d'assistance par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Date d'ouverture	Date/Heure	7	Aucun
Titulaire	E-mail	50	<p>Les données des fichiers correspondent à l'ID de connexion pour un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas de valeur valide pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), sa valeur est définie sur l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation.</p> <p>Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le titulaire est associé à l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation, pour tous les enregistrements importés.</p>
ID externe du titulaire	Texte	30	Aucun
Compte partenaire principal	Varchar	15	Aucun
Priorité	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : 1-Dès que possible, 2-Elevée, 3-Moyenne et 4-Faible.
Produit	Liste de sélection	100	Aucun
Réaffecter le titulaire	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Concessionnaire chargé de l'entretien	Texte	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Source	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Téléphone, Web, E-mail, Télécopie.
Devise de la DA	Texte	20	Aucun
N° de la DA	Texte	64	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Ouvert, En attente, Fermé, Ouvert - En escalade, Annulé.
Objet	Texte	250	Aucun

Nom du champ de demande d'assistance par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Type	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Question, Problème, Demande d'amélioration, Autre.
Véhicule	Texte	100	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs de demandes d'assistance](#) (page 315)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de signature : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de signatures dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Signature par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID activité	Texte	15	Aucun
Prénom de l'interlocuteur	Texte	50	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	50	Aucun
Texte d'avis de non-responsabilité	Texte	500	Aucun
Texte d'en-tête	Texte	800	Aucun
Prénom du commercial	Texte	50	Aucun
Nom du commercial	Texte	50	Aucun
Contrôle de signature	Texte	16000	Ce champ contient les coordonnées x et y de la signature.

Signature par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Date de signature	Date	7	Aucun

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de solutions : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de solutions dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Solution par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID unique externe	Texte	30	Aucun
FAQ	Texte	250	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Catégorie de produits	Liste de sélection	100	Aucun
Publié	Liste de sélection	1	Les valeurs valides par défaut sont Y et N. Ces valeurs doivent être en anglais, quels que soient vos paramètres linguistiques.
Nombre de demandes d'assistance	Entier	22	Aucun
Devise de la solution	Liste de sélection	20	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Solutions - Détails	Texte	16,000	Aucun

Solution par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Solutions - Evaluation	Nombre	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Statut	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Brouillon, Approuvé, Obsolète
Titre	Texte	100	Champ requis par défaut.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs de solution](#) (voir "[Champs des solutions](#)" page 324)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de produit avec tarification spéciale : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques sur la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de produits avec tarification spéciale dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Produit avec tarification spéciale par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Coût autorisé	Nombre	22	Prix du partenaire qui fait l'objet d'une négociation pour la demande de tarification spéciale.
Nom du concurrent	Varchar	100	Nom du concurrent pour la demande.
Partenaire du concurrent	Varchar	100	Nom du partenaire concurrent.
Produit du concurrent	Varchar	100	Nom du produit du concurrent.
Prix du produit du concurrent	Nombre	22	Prix du produit du concurrent.
Devise	Varchar	20	Aucun

Produit avec tarification spéciale par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Description	Varchar	250	Aucun
Prix de vente conseillé	Nombre	22	Prix de vente conseillé du fabricant dans la devise utilisée.
Autres informations sur la concurrence	Varchar	250	Toute autre information sur les offres de produits concurrents, par exemple la justification du prix spécial, etc.
Produit	Varchar	15	Nom du produit pour la demande de tarification spéciale.
Coût d'achat	Nombre	22	Prix que le partenaire a payé à l'origine pour acheter le produit.
Quantité	Nombre	22	Quantité attendue de produits qui seront vendus dans le cadre de cette demande.
Coût demandé	Nombre	22	Prix réduit demandé par le partenaire.
Prix de vente au détail demandé	Nombre	22	Prix de vente au détail auquel le partenaire souhaitait vendre le produit.
Demande tarification spéciale	Varchar	15	Demande de tarification spéciale à laquelle ce produit avec tarification spéciale est associé.
Prix de vente au détail suggéré	Nombre	22	Prix de vente au détail suggéré par le propriétaire de la marque.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs de demande de tarification spéciale : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques sur la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de demandes de tarification spéciale dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez vérifier les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On

Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Demande de tarification spéciale par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Statut d'approbation	Varchar	30	Statut d'approbation de la demande de tarification spéciale.
Approbateur	Varchar	15	Nom de l'approbateur.
Date d'autorisation	Date/Heure UTC	7	Date et heure d'approbation de la demande de tarification spéciale.
Date de décision de la demande	Date	7	Date à laquelle une décision a été prise pour la réclamation.
Statut de la réclamation	Date	7	Statut de la réclamation de tarification spéciale.
Devise	Varchar	20	Devise de la demande de tarification spéciale.
Enregistrement d'affaire	Varchar	15	Enregistrement d'affaire associé à la demande de tarification spéciale.
Description	Varchar	15	Aucun
Echéance	Date	7	Date à laquelle la demande doit être traitée.
Client final	Varchar	15	Client de la demande. Si celle-ci est associée à une opportunité, vous pouvez sélectionner un compte d'opportunité.
Date de fin	Date/Heure UTC	7	Date et heure après laquelle la tarification spéciale n'est plus en vigueur.
Budget	Varchar	15	Nom du budget associé à la demande de tarification spéciale.
Dernière approbation par	Varchar	15	Nom de la dernière personne qui a approuvé la demande.
Opportunité	Varchar	15	Opportunité à laquelle la demande est associée.
Compte partenaire d'origine	Varchar	15	Partenaire à l'origine de la demande de tarification spéciale.
Titulaire	Varchar	15	Titulaire de l'enregistrement.

Demande de tarification spéciale par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte partenaire titulaire	Varchar	15	Compte partenaire pour lequel le titulaire travaille.
Programme de partenaire	Varchar	15	Programme de partenaire auquel la demande est associée.
Compte partenaire principal	Varchar	15	Société partenaire instigatrice de la demande de tarification spéciale.
Code de motif	Varchar	30	Motif de retour ou de rejet d'une demande de tarification spéciale.
Date de la demande	Date	7	Date et heure de création de la demande de tarification spéciale.
Nom de la demande	Varchar	50	Nom de la demande.
Date de début	Date/Heure UTC	7	Date et heure de début de la demande de tarification spéciale.
Statut de soumission	Varchar	30	Statut de la soumission, tel que Non soumis, Soumis ou Rappel.
Date de soumission	Date/Heure UTC	7	Date et heure de soumission de la demande.
Montant total autorisé	Nombre	22	Montant total autorisé.
Montant total demandé	Nombre	22	Montant total demandé par le partenaire.
Montant de réclamation total approuvé	Nombre	22	Montant de réclamation total qui a été approuvé pour le partenaire.
Montant de réclamation total demandé	Nombre	22	Montant de réclamation total demandé par le partenaire.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs d'interlocuteur de la tâche : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation du lien entre un interlocuteur et une tâche dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation](#)

de données (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations suivantes concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Interlocuteur de la tâche par défaut	Type de données	Longueur maximale
Nom compte de l'interlocuteur	Texte	60
Nom de l'interlocuteur	Texte	30
ID externe de tâche	Texte	30

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs d'utilisateur de la tâche : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation du lien entre un utilisateur et une tâche dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations suivantes concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Utilisateur de la tâche par défaut	Type de données	Longueur maximale
ID utilisateur	Texte	50
ID externe de tâche	Texte	30
ID externe de l'utilisateur	Texte	30

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs d'élément de transaction : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques sur la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'éléments de transaction dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez vérifier les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Élément de transaction par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Description	Texte	250	Description de l'élément de transaction.
Période de stock	Texte	15	Aucun
Numéro de ligne	Nombre	22	Numéro unique associé à l'enregistrement d'en-tête de transaction.
N° de lot	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID du lot d'échantillons.
Quantité	Nombre	22	Nombre d'échantillons associés à l'élément de transaction.
Echantillon	Texte	15	Nom de l'échantillon fourni avec l'élément de transaction. Vous devez documenter tous les échantillons.
Quantité livrée	Nombre	22	Nombre d'échantillons qui ont été livrés en tant qu'élément de transaction.
Numéro de la transaction	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de la transaction d'échantillon.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)

Champs utilisateur : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'utilisateurs dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Utilisateur par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Pseudonyme	Texte	50	Champ requis par défaut.
Utilisateur - Adresse 1	Texte	200	Pour obtenir des instructions sur la mise en correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique A propos de la mise en correspondance des pays et des adresses (voir " A propos de la correspondance des pays et des adresses " page 1438).
Utilisateur - Adresse 2, 3	Texte	100	Pour obtenir des instructions sur la mise en correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique A propos de la mise en correspondance des pays et des adresses (voir " A propos de la correspondance des pays et des adresses " page 1438).
Utilisateur - Ville	Texte	50	Aucun
Utilisateur - Pays	Liste de sélection	30	Les valeurs valides par défaut sont les noms de tous les pays du monde. La valeur valide pour les Etats-Unis est USA. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ avant de les importer (consultez la rubrique A propos du mappage des pays et des adresses (voir " A propos de la correspondance des pays et des adresses " page 1438)).
Utilisateur - Boîte postale/Code de tri	Texte	30	Aucun

Utilisateur par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Utilisateur - Province	Texte	50	Pour le Canada, reportez-vous à la rubrique A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1438). En revanche, il ne s'agit pas d'un champ de liste de sélection.
Utilisateur - Etat US	Liste de sélection	2	Pour obtenir la liste des valeurs des états des Etats-Unis, reportez-vous à la rubrique A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1438).
Utilisateur - Code postal	Texte	30	Aucun
Tél. portable	Téléphone	40	Aucun
Devise	Texte	50	Ce champ étant défini au niveau de la société, vous ne pouvez ni l'importer ni en modifier les valeurs de liste de sélection.
Département	Texte	75	Aucun
Division	Texte	75	Aucun
Email	Texte	50	Champ requis par défaut.
Envoyer le mot de passe temporaire lorsque je clique sur Enregistrer	Case à cocher	Non applicable	Si vous cochez cette case et que vous enregistrez les données, un e-mail avec un mot de passe temporaire est envoyé à l'utilisateur.
N° d'employé	Nombre	30	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Contient l'ID externe de l'enregistrement importé.
Prénom	Texte	50	Champ requis par défaut.
Limite d'approbation du budget	Nombre	22	Spécifique à Oracle CRM On Demand High Tech Edition et Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
ID d'intégration	Texte	30	Identificateur utilisé pour l'intégration dans des systèmes externes.
Langue	Texte	50	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides standard.
Nom de famille	Texte	50	Champ requis par défaut.

Utilisateur par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Paramètres linguistiques	Texte	50	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Deuxième prénom	Texte	50	Aucun
Liste de sélection	Liste de sélection	15	Aucun
Rapporte à (responsable)	Texte	Non applicable	Champ calculé à partir du nom et du prénom du responsable.
ID externe Rapporte à	Texte	30	Aucun
Rôle	Liste de sélection	50	Champ requis par défaut. Valeurs valides par défaut : Administrateur, Exécutif, Commercial terrain, Commercial interne, Responsable de ventes & marketing, Directeur d'assistance, Commercial des services d'assistance.
Etat	Liste de sélection	30	Champ requis par défaut. Valeurs valides par défaut : Actif, Inactif.
Fuseau horaire	Texte et numéro	100	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Fax (bureau)	Téléphone	40	Aucun
Tél. (bureau)	Téléphone	40	Champ requis par défaut.

Rubriques connexes

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472)
- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Utilisateurs - Champs](#) (voir "[Champs utilisateur](#)" page 1244)

Champs d'interlocuteurs pour les véhicules : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de champs relatifs à l'interlocuteur du véhicule dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de catégorie de produit par défaut	Type de données	Longueur maximale
N° de série	Texte	100
Nom de produit	Texte	100
Nom compte de l'interlocuteur	Texte	60
Nom de l'interlocuteur	Texte	30
ID externe véhicule	Texte	30
Principal	Case à cocher	Non applicable

Champs de véhicules : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de champs relatifs au véhicule dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

REMARQUE : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

REMARQUE : Cette section est spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nom des champs de véhicule par défaut	Type de données	Longueur maximale
Numéro d'identification du véhicule	Texte	100
Marque	Texte	30
Modèle	Texte	30
Année	Texte	22
Garnitures	Texte	30
Portière	Texte	30

Nom des champs de véhicule par défaut	Type de données	Longueur maximale
Couleur extérieure	Texte	30
ID unique externe	Texte	30
ID externe du titulaire	Texte	30
ID externe du compte	Texte	30
ID externe Produit	Texte	30
ID externe du concessionnaire	Texte	30
ID externe du revendeur de service	Texte	30
Type de produit	Texte	30
Concessionnaire vendeur	Texte	100
Statut	Texte	255
Compte	Texte	100
Type de compte	Texte	255
Interlocuteur	Texte	255
Numéro du permis	Texte	30
Département du permis	Texte	10
Expiration du permis	Date	32
Transmission	Texte	30
Site du compte	Texte	50
Statut	Texte	30
Lieu	Texte	30
Occasion/Neuf	Texte	30
Moteur	Texte	30
Prix de vente conseillé	Devise	25
Tarif du concessionnaire	Devise	25
Détenteur	Texte	30
Modifié : Date externe	Date/Heure	32
Modifié par	Texte	255

Nom des champs de véhicule par défaut	Type de données	Longueur maximale
Devise du véhicule	Texte	30
Couleur intérieure	Texte	30
Type de garantie	Texte	30
Début de la garantie	Date	32
Fin de la garantie	Date	32
Kilométrage actuel	Nombre	16
Date de lecture du kilométrage	Date	32
Nom de produit	Texte	100
Type	Texte	255
Carrosserie	Texte	30
Description	Texte	250
Titulaire	E-mail	50
Créé : Date externe	Date/Heure	32
ID ligne	ID	15
ID d'intégration	Texte	30
ID du compte	ID	15
ID d'intégration du compte	Texte	30
Objet personnalisé <i>N</i>	Texte	50
Liste de sélection indexée 1	Texte	30
Liste de sélection indexée 2	Texte	30
Liste de sélection indexée 3	Texte	30
Liste de sélection indexée 4	Texte	30
Liste de sélection indexée 5	Texte	30
Liste de sélection indexée 6	Texte	30
Nombre indexé	Nombre	16
Date indexée	Date/Heure	32
Devise indexée	Devise	25
Texte long indexé	Texte	255

Nom des champs de véhicule par défaut	Type de données	Longueur maximale
Texte court indexé 1	Texte	100
Texte court indexé 2	Texte	100
Case à cocher indexée	Booléen	1
Catégorie de produits	Texte	100
Référence	Texte	50
Date d'achat	Date	32
Prix d'achat	Devise	25
Quantité	Nombre	16
Date d'expédition	Date	32
Date d'installation	Date	32
Date d'expiration	Date	32
Date de notification	Date	32
Contrat	Texte	30

Assistant d'import

Les rubriques suivantes expliquent comment utiliser l'Assistant d'import pour importer les données de votre société dans Oracle CRM On Demand :

- [Importation des données](#) (page 1618)
- [Consultation des résultats d'importation](#) (page 1623)
- [Exemple d'e-mail des résultats de l'importation et du fichier journal](#) (page 1624)

Importation des données

Avant de commencer. Préparez vos fichiers CSV et ajoutez les champs nécessaires ou les valeurs de la liste de sélection à l'application. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Préparation de l'importation des données](#) (voir "[Préparation de l'importation de données](#)" page 1479). Avant d'importer des données, vous pouvez déterminer la méthode d'importation qui convient le mieux à vos besoins à l'aide de la documentation correspondante dans My Oracle Support.

Après avoir préparé vos données pour l'importation, accédez à l'Assistant d'import, puis effectuez l'importation. Afin que toutes les demandes d'importation soient traitées de manière uniforme, chacune d'elles est divisée en une ou plusieurs demandes enfant de 100 enregistrements. Les demandes enfant issues des différentes demandes d'importation sont traitées simultanément, de sorte qu'il n'y a aucune attente dans la file d'attente. La durée de traitement d'une demande d'importation est continuellement mise à jour et reflète la progression des demandes enfant dans la file d'attente.

CONSEIL : Vérifiez que votre fichier CSV d'import est configuré correctement en effectuant une importation test de cinq enregistrements. Il est beaucoup plus facile de corriger cinq enregistrements importés plutôt que l'intégralité du fichier d'importation.

Pour importer des enregistrements

- 1** Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Outils de gestion des données, cliquez sur le lien Outils d'import et d'export.
- 3** Dans la section Importer des données, sélectionnez le type d'enregistrement que vous souhaitez importer dans le menu déroulant.
- 4** Cliquez sur le bouton Lancer.
Cette action démarre l'Assistant d'import.

- 5** Pour l'étape 1 :

REMARQUE : Les options suivantes sont disponibles en fonction de l'enregistrement que vous souhaitez importer.

- a** Sélectionnez la manière dont vous souhaitez que l'Assistant d'import identifie les enregistrements correspondants.

L'Assistant d'import utilise un ID unique externe, qui correspond à un champ d'ID externe unique importé d'un autre système, un ID ligne Oracle CRM On Demand et des champs prédéfinis Oracle CRM On Demand. Ces champs prédéfinis, notamment le nom et l'emplacement du compte, n'ont aucun ID.

Pour plus d'informations sur le mode de définition des enregistrements en double, voir [A propos des enregistrements en double et des ID externes](#) (page 1455).

- b** Sélectionnez ce que doit faire l'Assistant d'import s'il détecte un identificateur d'enregistrement unique en double dans Oracle CRM On Demand. Vous avez le choix entre ne pas importer les enregistrements en double, remplacer les enregistrements existants ou en créer.

REMARQUE : Cette option n'est pas disponible dans les sections Tâche, Rendez-vous, Remarques, Equipe du compte, Equipe de l'interlocuteur et Rôles de l'interlocuteur en cas d'opportunité.

- c** Sélectionnez l'action que l'Assistant d'import doit exécuter si l'identificateur d'enregistrement unique de l'enregistrement importé ne correspond à un enregistrement existant dans Oracle CRM On Demand.

REMARQUE : Cette option n'est pas disponible dans les sections Tâche, Rendez-vous et Remarques. Si vous sélectionnez Ecraser enregistrement existant et Ne pas créer nouvel enregist. pour l'option précédente, l'enregistrement est mis à jour.

- d** Sélectionnez comment vous souhaitez gérer les valeurs de la liste de sélection de votre fichier CSV qui ne correspondent pas à celles de l'application.

L'Assistant d'import peut ajouter la nouvelle valeur à la liste de sélection ou ne pas importer la valeur de champ.

REMARQUE : Cette option n'est pas disponible lors de l'importation de notes ou si la langue de l'utilisateur est différente de la langue par défaut de la société. Elle ne s'applique pas non plus aux listes à choix multiples. Ces dernières peuvent uniquement être importées si la valeur figurant dans le fichier CSV existe dans l'application.

- e Décidez si l'Assistant d'import doit créer un enregistrement pour les associations manquantes (enregistrements liés) dans votre fichier de données.

REMARQUE : Cette option n'est disponible que lorsque vous importez des comptes ou des interlocuteurs.

- f Sélectionnez le format de date/heure utilisé dans le fichier CSV.

Pour plus d'informations, voir [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 1472).

- g Vérifiez que la sélection du codage de fichier est Occidental.

REMARQUE : Ne modifiez pas ce paramètre tant que vous n'êtes pas certain qu'une autre méthode de codage est utilisée. Par défaut, le codage Occidental s'applique à la plupart des systèmes de codage d'Europe et d'Amérique du Nord.

- h Sélectionnez le type de délimitation CSV utilisé dans le fichier : virgule ou point-virgule.

- i Dans la liste déroulante Consignation d'erreur, sélectionnez les données que Oracle CRM On Demand doit consigner : Tous les messages, Erreurs et avertissements ou Erreurs uniquement.

- j Sélectionnez le fichier CSV dont vous souhaitez importer les données.

- k Cochez la case si vous souhaitez que les fichiers de données soient traités consécutivement.

REMARQUE : Le traitement séquentiel des fichiers de données garantit que les demandes d'importation enfant sont toujours traitées séquentiellement lors de la soumission d'une demande d'importation. Il garantit également le maintien des dépendances du fichier CSV.

- l Cochez la case si vous souhaitez désactiver l'audit lors des importations de données et si vous ne souhaitez pas générer d'enregistrements de piste d'audit.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas désactiver ce paramètre d'audit si vous importez le type d'enregistrement Utilisateur. Cette option est disponible uniquement si le privilège Gérer l'audit des enregistrements pour les importations est activé pour votre rôle. Vous pouvez désactiver cette case à cocher pour améliorer les performances en fonction des types d'enregistrement que vous souhaitez importer et du nombre de champs audités que vous décidez d'auditer.

6 Pour l'étape 2 :

- a Suivez les instructions pour valider votre fichier, le cas échéant.

- b Sélectionnez un fichier de correspondances de champs, s'il est disponible.

- c Les fichiers de correspondance de champs (.map) contiennent les associations entre les champs de votre fichier CSV et les champs Oracle CRM On Demand existants. Une fois que vous avez effectué une importation, le système vous envoie un e-mail contenant le fichier .map avec le schéma de correspondance récent. Enregistrez-le sur votre ordinateur en vue de le réutiliser pour les importations ultérieures.

- 7 Pour l'étape 3 : Mettez en correspondance les champs de votre fichier et ceux d'Oracle CRM On Demand. Vous devez au minimum mettre en correspondance tous les champs requis avec les en-têtes de colonne du fichier CSV.

L'Assistant d'import répertorie les en-têtes de colonne de votre fichier CSV d'import en regard d'une liste déroulante affichant tous les champs de cette zone dans Oracle CRM On Demand, y compris les champs personnalisés que vous avez ajoutés.

Si le champ d'adresse dont vous avez besoin ne s'affiche pas dans la liste déroulante, sélectionnez le champ correspondant affiché dans le tableau suivant.

Pour filtrer la liste par rapport à ce champ	Sélectionnez ce champ dans la liste déroulante
Numéro de rue Adresse 1 Chome	Numéro/Rue
Ku	Adresse 2
Etage District	Adresse 3
Shi/Gun	Ville
Colonie/Section Code CEDEX Adresse 4 URB Commune	Boîte postale/Code de tri
Etat MEX Etat BRA Commune Partie du territoire Ile Préfecture Région Emirat Oblast (région)	Province
Code insulaire Boîte postale Code postal	Code postal

Si vous avez sélectionné un fichier .map, vérifiez que les champs correspondent correctement. Les champs personnalisés créés depuis la dernière importation auront peut-être besoin d'être mis en correspondance.

Pour plus d'informations sur les ID externes, voir [A propos des enregistrements en double et des ID externes](#) (page 1455).

ATTENTION : Si vous n'avez pas sélectionné le fichier approprié à importer, cliquez sur Annuler pour modifier les sélections. A ce stade, l'utilisation du bouton Retour n'efface pas le cache, et le fichier d'importation que vous avez initialement sélectionné s'affiche à l'étape de mappage des champs.

ATTENTION : L'ID unique externe et l'ID externe du responsable sont des champs clés utilisés pour associer les interlocuteurs avec les enregistrements de leur responsable. Si ces champs ne sont pas mis en correspondance, l'enregistrement du responsable sera associé avec les interlocuteurs à l'aide des champs Nom de l'interlocuteur et Responsable. Lorsque vous utilisez les champs Nom de l'interlocuteur et Responsable pour effectuer cette association, les enregistrements du fichier de données seront soumis à un classement des dépendances plus strict.

- 8 Pour l'étape 4, suivez les instructions à l'écran, le cas échéant.
- 9 Pour l'étape 5, cliquez sur Terminer.

Pour afficher la file d'attente des demandes d'importation

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Files d'import et d'export, cliquez sur le lien Import - File des demandes.

La page Importation - File des demandes s'affiche ; elle contient des informations sur vos demandes, notamment le temps de réalisation estimé.

Le tableau suivant décrit le statut d'importation.

Statut	Description
Mis en file d'attente	L'importation n'a pas encore été traitée.
En cours	L'importation est en cours de traitement. REMARQUE : Vous pouvez supprimer la demande dans cet état. Vous devez toutefois vérifier les données qui ont été partiellement importées dans Oracle CRM On Demand.
Terminé	Aucune erreur signalée lors de l'importation.
Terminé avec erreurs	Importation terminée, mais des erreurs rencontrées avec certains enregistrements.
Echec	Importation terminée, mais aucun enregistrement importé.
Erreur	Importation non effectuée en raison d'une erreur.
Annulé	L'importation a été annulée.

Le tableau suivant décrit les informations sur l'enregistrement de l'import.

Importation des informations d'enregistrement	Description
Nombre soumis	Nombre d'enregistrements contenus dans le fichier CSV.
Nombre traité	Nombre d'enregistrements actuellement traités par le moteur d'import. Ce champ est traité toutes les 20 secondes, ou à des intervalles fixés par le processus du système.
Nombre importé	Nombre d'enregistrements importés sans problème.
Nombre partiellement importé	Nombre d'enregistrements importés, sans que tous les champs d'un enregistrement soient importés.
Nombre non importé	Nombre d'enregistrements non importés.
Nb annulations	Nombre d'enregistrements importés avant l'annulation de l'importation.

Pour importer des valeurs de listes à choix multiples

- 1 Dans le fichier CVS, séparez les listes de sélection à choix multiples par un point-virgule.
Par exemple, dans le cas d'une liste de sélection à choix multiples contenant des prénoms, si vous souhaitez importer quatre noms dans ce champ, séparez chaque nom par un point-virgule.
- 2 Cliquez sur Ajouter valeur à liste de sél.
Oracle CRM On Demand importe votre liste à choix multiples.

Consultation des résultats d'importation

Vous pouvez suivre la progression de l'importation en consultant la page de file d'attente dans Oracle CRM On Demand. Lorsque le traitement de la demande d'importation est terminé, vous pouvez parcourir la file d'attente d'importation et explorer le travail d'importation terminé. Chaque demande d'importation contient le fichier de données soumis, le fichier de correspondance généré et un fichier journal. Ce fichier journal fournit des informations de base relatives aux erreurs générées, au statut de l'importation, etc. Si une erreur se produit lors de l'importation, il est recommandé de consulter le fichier journal joint à la demande d'importation.

De plus, lorsque la demande d'importation est terminée, vous recevez un e-mail indiquant les spécificités de l'importation. L'e-mail récapitule l'importation et contient un fichier journal qui répertorie tous les enregistrements et les champs qui ont été importés.

Vous pouvez alors corriger les données de votre fichier CSV et importer à nouveau les informations. La deuxième fois, indiquez au système de remplacer les enregistrements existants lorsqu'il détecte des enregistrements en double.

Pour voir la file des demandes d'importation

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Outils d'import et d'export, cliquez sur le lien Outils d'import et d'export.
- 3** Dans la section Files d'import et d'export, cliquez sur le lien Import - File des demandes.

La page Importation - File des demandes s'affiche et présente l'heure à laquelle l'importation a été terminée ou l'heure de fin estimée.

Pour consulter l'e-mail vous informant sur les résultats de l'importation

- Affichez votre application d'e-mail et ouvrez le message d'Oracle CRM On Demand.

Ce message répertorie toutes les erreurs survenues pour chaque enregistrement et l'action à entreprendre pour capturer l'intégralité des données de cet enregistrement.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Exemple d'e-mail des résultats de l'importation et du fichier journal](#) (page 1624)

Exemple d'e-mail des résultats de l'importation et du fichier journal

Une fois votre demande d'importation traitée, vous recevez un e-mail récapitulant les résultats de l'importation :

Michel,

Le traitement de votre demande d'import a pris fin à 7:10:06 le 30/3/2007. Récapitulatif du résultat :

Utilisateur : qa/mjones

Import - Type : Compte

Nom du fichier d'importation : Comptes.csv

Heure de fin : 30/3/2007 7:10:06

Nombre total d'enregistrements : 496

Import réussie : 495

Import partielle : 1

Enregistrements en double ignorés : 0

Echec : 0

Pour plus de détails sur votre import, consultez le fichier journal. Pour obtenir de l'aide, consultez l'aide en ligne.

Merci d'avoir utilisé Oracle CRM On Demand,

Le Support Clientèle Oracle CRM On Demand

Un fichier journal répertoriant chaque erreur qui s'est produite lors de l'importation est joint à l'e-mail. Il se présente comme suit :

Erreur enregistr. spécifique ID_SYSTEME_EXTERNE : 46552 Aucun enregistrement correspondant n'a été trouvé pour le champ d'importation 'CURRENCY' avec la valeur 'INR'. Le champ Oracle CRM On Demand 'Compte - Devise' n'a pas été mis à jour, mais les autres valeurs de champ ont été importées pour cet enregistrement.

Assistant d'export

Les rubriques suivantes expliquent comment utiliser l'Assistant d'export pour exporter vos données Oracle CRM On Demand :

- [Exportation de données](#) (page 1625)
- [Consultation des résultats d'exportation](#) (page 1627)

Exportation de données

Vous pouvez exporter entièrement ou partiellement les données de votre société depuis Oracle CRM On Demand vers un fichier zip externe qui contient des fichiers CSV distincts pour chaque type d'enregistrement que vous choisissez d'importer.

REMARQUE : Si votre société utilise une version de l'application propre à un secteur d'activité, les types d'enregistrement spécifiques à votre secteur (par exemple Foyers, Véhicules, Réunions professionnelles et Budgets) ainsi que leurs activités connexes et remarques sont exclus de l'exportation. De même, si vous

exportez des enregistrements pour les produits d'opportunité *récurrents*, l'application renseigne la colonne Parent_ID pour cette ligne. Pour les enregistrements non récurrents, la cellule Parent_ID est vide.

Avant de commencer. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Exportation administration.

Pour exporter les données de votre société

REMARQUE : Le nombre d'exports (complets ou partiels) est limité sur la semaine. Une société peut effectuer un export intégral tous les 7 jours. Un utilisateur peut exporter jusqu'à 1000 enregistrements, quel que soit le type d'enregistrement, tous les 7 jours.

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Outils de gestion des données de la page d'accueil Administration, cliquez sur le lien Outils d'import et d'export.
- 3 Dans la page Outils d'import et d'export, cliquez sur le lien Exporter les données.
Cette action démarre l'Assistant d'export de données.
- 4 Pour l'étape 1 :
 - a Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous souhaitez effectuer une exportation complète, sélectionnez le bouton radio Exporter tous les types d'enregistrement.
 - Si vous souhaitez effectuer une exportation partielle, sélectionnez le bouton radio Exporter les types d'enregistrement sélectionnés et les types d'enregistrement que vous souhaitez exporter.

b Cliquez sur Suivant.

Chaque type d'enregistrement est exporté vers un fichier CSV distinct du fichier zip.

ATTENTION : Si vous exportez des données de remarque dans Oracle CRM On Demand, le fichier CSV contient toutes les remarques publiques créées dans Oracle CRM On Demand ainsi que les remarques privées appartenant à l'utilisateur qui exporte les données.

- 5 Pour l'étape 2 :
 - a Sélectionnez le fuseau horaire utilisé dans le fichier CSV exporté.
 - b Sélectionnez le format de date/heure utilisé dans le fichier CSV exporté.
 - c Sélectionnez le type de délimitation CSV utilisé dans le fichier : virgule ou point-virgule.
 - d Sélectionnez les critères de filtrage pour limiter les données de votre export.

REMARQUE : S'il s'agit de votre premier export de données, vous pouvez ne pas filtrer les dates. Néanmoins, pensez ensuite à configurer des exports incrémentiels en filtrant les données relatives aux dates depuis le dernier export.

 - e Cliquez sur Suivant.

- 6 Pour l'étape 3, suivez les instructions à l'écran pour terminer le processus d'exportation.

Pour afficher la file d'attente des demandes d'exportation

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Files d'import et d'export, cliquez sur le lien Export - File des demandes.

La page Export - File des demandes s'affiche. Elle contient des informations sur vos demandes, notamment le temps de réalisation estimé.

Le tableau suivant décrit l'état d'exportation.

Statut	Description
Mis en file d'attente	L'exportation n'a pas encore été traitée.
En cours	L'exportation est en cours de traitement. REMARQUE : Il est impossible de supprimer la demande à ce stade.
Terminé	Aucune erreur signalée lors de l'exportation.
Terminé avec erreurs	Exportation terminée, mais des erreurs rencontrées avec certains enregistrements.
Echec	Exportation terminée, mais aucun enregistrement importé.
Erreur	L'exportation ne s'est pas effectuée en raison d'une erreur.

Le tableau suivant décrit les informations sur l'enregistrement de l'export.

Importation des informations d'enregistrement	Description
Soumis	Date et heure auxquelles l'exportation a été effectuée.
Terminé	Date et heure auxquelles l'exportation a été effectuée.
Nombre exporté	Nombre d'enregistrements exportés.
Nombre d'objets terminés	Nombre d'objets exportés sans problème.

Consultation des résultats d'exportation

Votre fichier exporté apparaît dans la section de demande terminée dans l'application. Vous pouvez également effectuer le suivi de l'exportation sur la même page.

Pour afficher la file des demandes d'exportation ou les résultats de l'exportation

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Outils de gestion des données, cliquez sur le lien Outils d'import et d'export.
- 3** Dans la page Outils d'import et d'export, cliquez sur le lien Export - File des demandes.
La page Exportation - File des demandes s'affiche et présente l'heure à laquelle l'exportation a été terminée ou l'heure de fin estimée.
- 4** Dans la section Demandes effectuées, cliquez sur le lien Type d'export ou Type d'enregistrement pour ouvrir la page Détails de la demande d'export.
- 5** Vous pouvez ensuite :
 - Cliquer sur Télécharger pour ouvrir ou enregistrer le fichier zip. Celui-ci se compose d'un fichier texte récapitulatif de l'exportation et de fichiers CSV pour chaque type d'enregistrement exporté.
 - Cliquer sur Supprimer pour supprimer le fichier.

Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand

Les rubriques suivantes expliquent comment utiliser le client Oracle Data Loader On Demand pour exporter vos données Oracle CRM On Demand :

- [A propos de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand](#) (page 1628)
- [Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand](#) (page 1628)

A propos de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand

Le client Oracle Data Loader On Demand est un utilitaire de ligne de commande qui permet d'importer des données dans Oracle CRM On Demand à partir de sources de données externes. Il présente deux fonctions :

- **Fonction Insérer.** Cette fonction prend les enregistrements d'un fichier et les ajoute à Oracle CRM On Demand.
- **Fonction Mettre à jour.** Cette fonction modifie les enregistrements existants dans Oracle CRM On Demand, en utilisant des enregistrements d'une source de données externe.

Pour plus d'informations, voir le Oracle Data Loader On Demand Guide, disponible dans la {3}bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand sur Oracle Technology Network.

Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand

Suivez la procédure ci-dessous pour charger cet utilitaire. Pour installer et utiliser l'utilitaire, voir le Oracle Data Loader On Demand Guide, disponible dans la bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand sur Oracle Technology Network.

Pour charger l'utilitaire Oracle Data Loader On Demand

- 1** Connectez-vous à Oracle CRM On Demand, puis cliquez sur Admin.
- 2** Dans la section Outils de gestion des données, cliquez sur Outils d'import et d'export.
- 3** Sous Oracle Data Loader On Demand, cliquez sur Oracle Data Loader On Demand.
- 4** Enregistrez le fichier ZIP sur votre ordinateur.

Intégration de services Web

Oracle CRM On Demand vous permet :

- d'accéder à vos données Oracle CRM On Demand à partir d'une application de services Web et de les modifier ;
- de créer vos propres applications s'intégrant à Oracle CRM On Demand.

Vous pouvez :

- télécharger des fichiers WSDL pour vous aider à concevoir des applications accédant à Oracle CRM On Demand à l'aide de l'interface des services Web ; reportez-vous à la rubrique [Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas](#) (page 1629) ;
- Télécharger les fichiers WSDL et des schémas pour utiliser les méthodes du service Web des événements d'intégration afin d'accéder aux files d'intégration et de suivre les modifications pour des types d'enregistrements particuliers. Vous pouvez également télécharger des schémas pour suivre les champs personnalisés et renommés des types d'enregistrements pris en charge.
- afficher un récapitulatif des services Web utilisés par votre société ; reportez-vous à la rubrique [Consultation de l'utilisation des services Web](#) (page 1632).

Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas

Les services Web fournis par Oracle CRM On Demand permettent aux utilisateurs d'applications client de dialoguer avec Oracle CRM On Demand, par exemple, pour insérer, mettre à jour, supprimer et interroger des enregistrements et exécuter des tâches d'administration.

Les services Web sont disponibles via :

- **Web Services v1.0.** Permettent de dialoguer avec Custom Objects 01-03, ainsi qu'avec des objets préconfigurés.
- **Web Services v2.0.** Permettent de dialoguer avec tous les objets personnalisés Oracle CRM On Demand, ainsi qu'avec des objets préconfigurés. Comparée à Web Services version 1.0, l'interface API de la

version 2.0 de Web Services offre également des options supplémentaires pour émettre des interrogations, à l'aide de la méthode QueryPage.

- **API de service.** Permettent de gérer des tâches d'administration via les services Web. Par exemple, les API de service permettent l'administration des utilisateurs dans Oracle CRM On Demand et offrent la possibilité d'émettre des interrogations pour obtenir des informations sur le système et son utilisation dans le cadre d'Oracle CRM On Demand.
- **Services administratifs.** Permettent d'interagir avec les métadonnées Oracle CRM On Demand via les services Web. Vous pouvez ainsi lire et charger des métadonnées Oracle CRM On Demand au format XML.

A partir de la page Administration des services Web, vous pouvez :

- télécharger les fichiers WSDL (Web Services Description Language) utilisés par les applications accédant aux services Web ;
- télécharger des schémas ;
- accéder à la documentation des services Web.

Téléchargement de fichiers WSDL

Vous pouvez télécharger les fichiers WSDL pour chaque type d'enregistrement ou pour chaque API de service.

Pour télécharger un fichier WSDL

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Intégration des services Web, cliquez sur Administration des services Web.
- 3 Dans la liste Sélectionner un service, sélectionnez Web Services v1.0, Web Services Web v2.0, API de service ou Services administratifs, selon le cas.
- 4 Dans la liste Objet WSDL, sélectionnez le type d'enregistrement requis, Compte par exemple, ou le nom de l'API de service.

Les objets affichés dans la liste Objet WSDL dépendent des types d'enregistrement définis pour votre société.

- 5 Cliquez sur l'un des boutons suivants :

- Télécharger le WSDL personnalisé
- Télécharger le WSDL générique

Une page contenant le WSDL s'affiche.

Les champs personnalisés s'affichent différemment dans le WSDL selon que vous sélectionnez Télécharger le WSDL personnalisé ou Télécharger le WSDL générique. Pour le WSDL personnalisé, les balises XML des champs personnalisés sont basées sur les balises d'intégration de Configuration des champs. Reportez-vous à la rubrique [Définition des balises d'intégration de champ personnalisé](#) (voir "[Définition des indicateurs d'intégration de champ personnalisé](#)" page 1170). Le WSDL personnalisé vous permet de générer un fichier WSDL spécifique à votre société et qui utilise les conventions d'appellation de champs de votre société.

Pour le WSDL générique, les champs personnalisés sont basés sur les balises XML génériques : CustomNumber0, CustomCurrency0, etc. L'utilisation de ces marques de réservation, avec l'Outil de mise en correspondance, permet aux applications de mettre en correspondance les noms de champ que votre société utilise.

- 6 Enregistrez le fichier WSDL dans votre ordinateur.

Téléchargement de schémas

Le service Web des événements d'intégration utilise des fichiers de schéma (XSD) dans son WSDL, que vous téléchargez en plus du fichier integrationevents.wsdl. Le fichier WSDL contient des espaces réservés pour les fichiers de schéma XSD de tous les types d'enregistrement pour lesquels des actions d'événements d'intégration actives sont actuellement définies dans votre société. Toutefois, si vous créez des champs personnalisés ou que vous renommez les champs d'un type d'enregistrement, vous ne pouvez pas utiliser l'option Télécharger le schéma générique. Vous devez plutôt télécharger un fichier XSD à l'aide du bouton Télécharger le schéma personnalisé dans la page Administration des services Web. Pour plus d'informations sur le service Web des événements d'intégration, consultez le manuel *Oracle Web Services On Demand Guide*.

Pour télécharger un fichier de schéma

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Intégration des services Web, cliquez sur Administration des services Web.
- 3 Dans la liste Sélectionner un service, choisissez Web Services v1.0. ou Web Services v2.0.
- 4 Dans la liste Objet WSDL, sélectionnez le type d'enregistrement requis, Compte par exemple.

Les objets affichés dans la liste Objet WSDL dépendent des types d'enregistrement définis pour votre société.

- 5 Cliquez sur l'un des boutons suivants :

- Télécharger le schéma personnalisé
- Télécharger le schéma générique

Une page contenant le fichier de schéma s'affiche.

Les champs personnalisés s'affichent différemment dans le schéma selon que vous sélectionnez Télécharger le schéma personnalisé ou Télécharger le schéma générique. Pour le schéma personnalisé, les balises XML des champs personnalisés sont basées sur les balises d'intégration de Configuration des champs. Pour le schéma générique, les champs personnalisés sont basés sur les balises XML génériques.

- 6 Enregistrez le fichier du schéma dans votre ordinateur.

Accès à la documentation des services Web

Pour accéder à la documentation des services Web, cliquez sur Télécharger la documentation dans la barre de titre de la page Administration des services Web.

Consultation de l'utilisation des services Web

Dans la page Utilisation des services Web, vous pouvez consulter un résumé des services Web utilisés par votre société. Par défaut, les demandes de services Web sont répertoriées par ID de session. Le nom du client du service Web, le nom du service Web, l'opération, le nombre d'opérations, l'heure de début, l'heure de fin et l'alias utilisateur du service Web de la session. Le tableau suivant décrit les actions que vous pouvez effectuer à partir de la page Utilisation des services Web.

Pour	Effectuez cette procédure
Créer une liste de demandes de services Web	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Créer une liste. Effectuez les étapes appropriées décrites dans la rubrique Création et amélioration de listes (page 83).
Afficher les détails d'une demande de service Web	Cliquez sur l'ID de session pour afficher une page de détails pour la demande de service Web.
Exporter la liste	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Exporter la liste. Suivez la procédure décrite dans la rubrique Exportation d'enregistrements dans des listes (page 91).
Rechercher une demande de service Web	Sélectionnez les critères de filtres requis dans les listes déroulantes en regard de Afficher les résultats où.
Gérer toutes les listes de demandes de services Web	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Gérer les listes. Suivez la procédure correspondant à la tâche requise, décrite dans la rubrique Page Gérer les listes (page 89).
Naviguer dans la liste	Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
Affiner les critères de recherche de la liste	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Affiner la liste. Effectuez les étapes appropriées décrites dans la rubrique Création et amélioration de listes (page 83).
Afficher les informations importantes et filtrer les informations de la liste	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Afficher le filtre de la liste. Suivez la procédure décrite dans la rubrique Page Afficher la liste (page 90).
Trier toutes les demandes de services Web de la liste	Cliquez sur l'en-tête de colonne pour trier la liste en fonction de cette colonne. Par exemple, cliquez sur Heure de début pour trier la liste en fonction de l'heure de début.
Afficher plus ou moins d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, au bas de la page, sélectionnez le nombre d'enregistrements à afficher simultanément.
Afficher un sous-ensemble d'opérations de	Cliquez dans la liste déroulante située dans la barre de titre et modifiez la sélection :

Pour	Effectuez cette procédure
services Web	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tout. Affiche la liste de toutes les opérations des services Web ■ Toutes les opérations de ce jour. Affiche la liste de toutes les opérations des services Web de ce jour

A propos de la création d'une liste de services Web

Le processus de création ou d'amélioration d'une liste de services Web est similaire à celle décrite dans la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 83). Toutefois, les pages Liste de services Web ne contiennent pas la section Rechercher dans disponible dans les pages correspondantes pour d'autres types d'enregistrements.

Les champs que vous pouvez utiliser pour filtrer une liste de services Web, et que vous pouvez sélectionner en vue de leur affichage dans les résultats de la recherche, se présentent comme suit :

Champ	Description
Heure de fin	Heure de fin de la demande de services Web.
Type d'entrée	Les valeurs possibles sont : Connexion, Déconnexion et Distribution. Chaque appel de service Web, à l'exception des appels de connexion et de déconnexion, est défini sur Distribution pour ce champ car les appels passent par le service commercial du régulateur de services Web entrants.
Taille de message d'entrée (octets)	Taille du message d'entrée en octets.
Opération	Opération pour la demande de services Web.
Nb d'opérations	Nombre d'opérations de la demande de service Web.
Taille de message en sortie (octets)	Taille du message de sortie en octets.
ID de session	Identificateur de session de la demande de services Web. Il s'agit en réalité de la clé étrangère de la session correspondante dans le tableau de l'historique des connexions, et non de l'ID de session réel utilisé dans la demande de services Web.
Heure de début	Heure de début de la demande de services Web.
Alias de l'utilisateur	Alias de l'utilisateur qui a exécuté la demande de services Web.
Nom du client du service Web	Nom du client du service Web à partir duquel la demande a été adressée. Remarque : Non pris en charge pour les API des services administratifs.
Nom de service Web	Nom du service Web auquel la demande a été adressée.
Espace de service Web	Espace de noms utilisé dans la demande.

Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand

Les rubriques suivantes expliquent comment utiliser le client Oracle Migration Tool On Demand pour exporter vos données Oracle CRM On Demand :

- [A propos de l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand](#) (page 1634)
- [Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand](#) (page 1634)

A propos de l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand

Le client Oracle Migration Tool On Demand est un utilitaire de ligne de commande qui évite d'avoir à copier manuellement les configurations personnalisées d'un environnement Oracle CRM On Demand à un autre. Par exemple, vous pouvez copier des configurations personnalisées d'un environnement de test à un environnement de production d'un client. Vous pouvez utiliser cet utilitaire, ainsi que les services Administration Services, qui sont un ensemble de services Web d'administration, pour automatiser l'administration des configurations de votre société. Cet utilitaire vous permet d'extraire et d'importer des informations de configuration spécifiques directement vers votre ordinateur et à partir de celui-ci. Les configurations peuvent être importées directement ou en mode batch. Les applications client peuvent également accéder aux configurations à l'aide des services Administration Services. Vous pouvez importer les configurations suivantes :

- Profils d'accès
- Définitions de gestion des champs
- Types d'enregistrement personnalisés
- Onglets Web personnalisés
- Listes de sélection
- Listes de sélection en cascade
- Liens Web personnalisés
- Barres d'actions
- Présentations de page d'accueil
- Mises en page
- Rôles

Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand

Exécutez la procédure ci-après pour télécharger l'utilitaire client et suivez les étapes du Oracle Migration Tool On Demand Guide pour installer, configurer et utiliser cet utilitaire client. Le Oracle Migration Tool On Demand Guide est disponible dans la [bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand](#) (voir Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) sur Oracle Technology Network. Pour plus d'informations sur le téléchargement des fichiers WSDL (Web Services Description Language) dont vous avez besoin pour accéder aux services administratifs, reportez-vous à la rubrique [Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas Files](#) (voir "[Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas](#)" page 1629). Pour plus d'informations sur les API fournis par les services administratifs, consultez le Oracle Web Services On Demand Guide disponible dans la [bibliothèque de documentation Oracle CRM On](#)

[Demand](#) (voir Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) sur Oracle Technology Network.

Pour télécharger l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand

- 1** Créez sur l'ordinateur un répertoire dans lequel extraire les fichiers Oracle Migration Tool On Demand, par exemple C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2** Connectez-vous à Oracle CRM On Demand, puis cliquez sur Admin.
- 3** Dans la section Outils de gestion des données, cliquez sur Outils d'import et d'export.
- 4** Dans la section Outils d'import et d'export de métadonnées, cliquez sur Oracle Migration Tool On Demand.
- 5** Enregistrez le fichier ZIP sur votre ordinateur.

Page File d'attente de suppression par lots

La page File d'attente de suppression par lots affiche toutes les demandes de suppression d'enregistrements en cours et terminées envoyées par votre société. Dans cette page, vous pouvez effectuer les tâches présentées dans le tableau suivant :

Pour	Effectuez cette procédure
Annuler une demande en cours	Lorsque vous supprimez la liste des enregistrements de la page Liste d'enregistrements, vous recevez un e-mail de confirmation indiquant que la demande de suppression par lots a été correctement chargée sur la page prévue à cet effet. Vous pouvez cliquer sur le lien Annuler pour annuler la demande jusqu'à ce que le lien Continuer apparaisse sous la demande.
Poursuivre une demande en cours	Cliquez sur le lien Continuer en regard de la demande pour finaliser la demande de suppression par lots. Vous recevez un e-mail de confirmation indiquant que la demande a été correctement exécutée et que la liste des enregistrements est supprimée.
Afficher le nombre d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, sélectionnez le nombre de demandes à afficher simultanément.
Supprimer la demande traitée	Cliquez sur le bouton Supprimer pour supprimer la demande de suppression par lots

Pour	Effectuez cette procédure
	de la file d'attente Demandes traitées.
Consigner la demande traitée	Cliquez sur le bouton Consigner pour enregistrer la demande de suppression par lots en tant que fichier journal.

Page File d'attente d'affectation de livre par lot

La page File d'attente d'affectation de livre par lot affiche toutes les demandes d'affectation de livre en cours et traitées envoyées par votre société. Dans cette page, vous pouvez effectuer les tâches présentées dans le tableau suivant :

Pour	Effectuez cette procédure
Annuler	Cliquez sur le lien Annuler situé en regard de la demande. Vous pouvez annuler une demande tant que son état ne passe pas à "En cours".
Afficher les détails d'une demande	Explorez le nom de la liste pour rechercher la demande. Dans la page Détails de la demande, vous pouvez afficher les propriétés et paramètres de la demande.
Afficher plus ou moins de demandes	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, sélectionnez le nombre de demandes à afficher simultanément.
Supprimer la demande traitée	Cliquez sur le lien Supprimer pour supprimer la demande de suppression de la file d'attente Demandes traitées.
Consigner	Cliquez sur le lien Consigner pour enregistrer la demande en tant que fichier journal.

Lorsque la demande a été traitée, vous recevez une notification par e-mail.

Pour des informations sur la création de demandes d'affectation par lots, reportez-vous à la section [Affectation d'enregistrements aux livres](#) (page 1342).

A propos des événements d'intégration

Un *événement d'intégration* est un mécanisme de déclenchement de processus externes reposant sur des modifications spécifiques (création, mise à jour, suppression, association, dissociation) apportées aux

enregistrements d'Oracle CRM On Demand. Les événements d'intégration contiennent des informations sur les données qui ont été modifiées par l'utilisateur. Ces informations sont stockées dans une ou plusieurs files d'attente des événements sous forme de fichier XML, ce qui permet aux applications externes d'accéder aux détails des événements dans Oracle CRM On Demand. Par exemple, une application externe peut avoir besoin de suivre les modifications de compte dans Oracle CRM On Demand et déclencher des mises à jour locales en conséquence.

Pour les clients ayant besoin de plusieurs applications pour l'intégration indépendante avec Oracle CRM On Demand, l'administrateur de la société peut définir plusieurs files d'attente d'événements. Grâce à la fonctionnalité Événement d'intégration, le même événement peut être généré pour plusieurs files d'attente et l'intégrité de la file d'attente est garantie pour les applications externes parce que les applications externes peuvent être configurées de façon à demander uniquement les événements d'une file d'attente spécifique.

A propos de la configuration de l'administration des événements d'intégration

Si vous êtes un nouveau client, la fonctionnalité Événement d'intégration est activée automatiquement. Cependant, si vous êtes un client existant, cette fonctionnalité proposée par Oracle CRM On Demand peut être configurée par le support clientèle et par l'administrateur de votre société. Contactez le support clientèle pour demander de l'aide avec l'administration des événements d'intégration et pour spécifier la taille totale maximum des files d'attente de ces événements.

Remarque : La taille maximum des files d'attente d'intégration n'est pas affichée dans la page Profil de la société.

Si le support clientèle a configuré la fonctionnalité Événement d'intégration, le lien Administration des événements d'intégration apparaît dans la section Outils de gestion des données de la page d'accueil Admin. De plus, le privilège Activer l'accès aux événements d'intégration est activé pour le rôle de l'utilisateur Administrateur. Pour plus d'informations, voir [Ajout de rôles](#) (page 1311).

A propos de la création, du stockage des événements d'intégration et de l'accès à ceux-ci

Pour déclencher la création d'événements d'intégration, vous devez créer des règles de workflow à l'aide des actions Créer un événement d'intégration. Pour chacune de ces actions, vous pouvez spécifier quels champs d'un enregistrement doivent être suivis. Lorsque la valeur change dans un champ suivi, la modification est enregistrée dans un événement d'intégration. Vous pouvez également spécifier dans quelles files d'attente les événements d'intégration doivent être inscrits. Pour plus d'informations sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [A propos des règles de workflow](#) (page 1354).

Les événements d'intégration sont stockés dans une ou plusieurs files d'attente, dont la taille totale maximum est spécifiée pour votre société par le représentant du support clientèle. Une file d'attente des événements d'intégration par défaut est fournie et vous pouvez en créer des supplémentaires.

Lorsqu'une file d'attente est pleine, les nouveaux événements d'intégration ne sont pas stockés. Dès que le nombre d'événements d'intégration de la file d'attente passe à nouveau sous la limite maximum, les nouveaux événements sont ajoutés à la file d'attente.

Dans la page Paramétrage des événements d'intégration, vous pouvez supprimer les événements d'intégration d'une file d'attente. Vous pouvez également configurer Oracle CRM On Demand pour envoyer un e-mail d'avertissement à une adresse spécifiée lorsque la file d'attente est pleine, ou lorsque le nombre d'événements d'intégration dans la file d'attente dépasse un nombre que vous spécifiez.

Vous pouvez désactiver les files d'attente des événements d'intégration, dont la file d'attente par défaut, mais vous ne pouvez pas supprimer une file d'attente.

Les applications externes accèdent aux files d'attente des événements d'intégration à l'aide du service Web Événements d'intégration qui a recours à deux méthodes :

- **GetEvents.** Extrait les événements d'intégration d'une file d'attente.
- **DeleteEvents.** Supprime les événements d'intégration d'une file d'attente.

Pour plus d'informations sur le téléchargement du fichier WSDL pour le service Web Événements d'intégration, reportez-vous à la rubrique [Intégration de services Web](#) (page 1629). Pour plus d'informations sur le service Web Événements d'intégration, reportez-vous au manuel *Oracle Web Services On Demand Guide*.

- Pour une procédure pas à pas de création d'une file d'attente des événements d'intégration, reportez-vous à la rubrique [Création d'une file d'attente d'événements d'intégration](#) (page 1638).
- Pour une procédure pas à pas de gestion des files d'attente des événements d'intégration, reportez-vous à la rubrique [Gestion des paramètres d'événements d'intégration](#) (page 1639).
- Pour une procédure pas à pas de création de règles de workflow déclenchant des événements d'intégration, reportez-vous à la rubrique [Création de règles de workflow](#) (page 1365).

Création d'une file d'attente d'événements d'intégration

Lorsque la prise en charge des événements d'intégration est activée, une file d'attente d'événements d'intégration par défaut est fournie avec Oracle CRM On Demand. Cependant, vous pouvez également créer des files supplémentaires et indiquer dans lesquelles écrire les événements d'intégration.

Avant de commencer. L'administration des événements d'intégration doit être configurée pour votre société, comme décrit dans [A propos des événements d'intégration](#) (page 1636). Une fois l'administration des événements d'intégration configurée, le nombre maximal d'événements d'intégration autorisé dans les files d'attente est configuré dans le cadre du profil de votre société. Pour effectuer la procédure suivante, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer l'accès aux événements d'intégration.

Pour créer une file d'attente d'événements d'intégration

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Outils de gestion des données, cliquez sur le lien Administration des événements d'intégration.
- 3 Dans la page Administration des événements d'intégration, cliquez sur le lien Gestion de la file d'attente des événements d'intégration.
- 4 Dans la page Gestion de la file d'attente de l'intégration, cliquez sur Nouvelle file d'attente.
- 5 Dans la page Paramètres de la file d'attente des événements d'intégration, complétez les champs suivants, puis cliquez sur Enregistrer.

Champ	Commentaires
Nom de la file d'attente	Entrez le nom de la file d'attente. Champ obligatoire.
Description	Entrez une description de l'usage de la file d'attente.
Désactivé	Vérifiez que cette case n'est pas cochée.
Taille de la file d'attente	Entrez la taille de la file d'attente. Elle ne peut excéder la taille indiquée dans le champ Capacité de la file d'attente non affectée. Champ obligatoire. Le champ Limite du fichier d'événement d'intégration indique le nombre total d'événements que la société peut stocker pour toutes les files d'attente. Si la taille des files existantes correspond à ce nombre, vous ne pouvez pas créer d'autre file.
Adresse e-mail de notification	Entrez une adresse e-mail si un message d'avertissement doit être envoyé lorsque la file d'attente est pleine ou a atteint une certaine taille.
Envoyer un e-mail d'avertissement lorsque le nombre de transactions en attente atteint	Indiquez la taille que la file d'attente peut atteindre avant l'envoi d'un message d'avertissement à l'adresse indiquée dans le champ Adresse e-mail de notification.

Gestion des paramètres d'événements d'intégration

Vous pouvez modifier les paramètres de toutes les files d'attente des événements d'intégration.

Avant de commencer. L'administration des événements d'intégration doit être configurée pour votre société, comme décrit dans [A propos des événements d'intégration](#) (page 1636). Une fois l'administration des événements d'intégration configurée, le nombre maximal d'événements d'intégration autorisé dans la file d'attente est configuré dans le cadre du profil de votre société. Pour effectuer les procédures décrites dans cette rubrique, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer l'accès aux événements d'intégration.

Pour gérer les paramètres d'événements d'intégration

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Outils de gestion des données, cliquez sur le lien Administration des événements d'intégration.

- 3 Dans la page Administration des événements d'intégration, cliquez sur le lien Gestion de la file d'attente des événements d'intégration.
- 4 Dans la page Gestion de la file d'attente de l'intégration, cliquez sur le lien Modifier de la file d'attente.
- 5 Dans la page Paramètres de la file d'attente des événements d'intégration, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

Tâche	Action
Désactiver une file d'attente.	Sélectionnez l'option Désactivé pour désactiver toutes les files d'attente, notamment la file d'attente par défaut.
Actualiser la taille d'une file d'attente.	<p>Entrez une valeur dans le champ Taille de la file d'attente. Elle ne peut excéder la taille indiquée dans le champ Capacité de la file d'attente non affectée.</p> <p>Le champ Limite du fichier d'événement d'intégration indique le nombre total d'événements que la société peut stocker pour toutes les files d'attente. Si la taille des files existantes correspond à ce nombre, vous ne pouvez augmenter la taille de la file d'attente.</p>
Supprimer les transactions d'une file d'attente.	<p>Pour supprimer toutes les transactions d'une file d'attente, sélectionnez l'option Lorsque je clique sur Enregistrer, effacer toutes les transactions. Ensuite, cliquez sur Enregistrer pour supprimer les transactions.</p> <p>Pour supprimer des transactions antérieures, cliquez sur l'icône de calendrier et sélectionnez une date dans le champ d'option Lorsque je clique sur Enregistrer, effacer toutes les transactions antérieures à. Ensuite, cliquez sur Enregistrer pour supprimer les transactions.</p>
Configurez Oracle CRM On Demand pour adresser un e-mail si un message d'avertissement doit être envoyé lorsque la file d'attente est pleine ou a atteint une certaine taille.	Entrez l'adresse e-mail et (facultatif) indiquez la taille que la file d'attente peut atteindre avant l'envoi d'un message d'avertissement. Cliquez sur Enregistrer pour enregistrer la configuration de l'e-mail.
Spécifiez le mode d'enregistrement des valeurs des champs Date et Heure (par exemple, ModifiedDate, CreatedDate) dans les événements d'intégration.	<p>Sélectionnez une valeur dans le champ Fuseau horaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sélectionnez UTC pour enregistrer les dates et les heures au format UTC (Universal Time Code, Code temporaire universel). ■ Sélectionnez le fuseau horaire utilisateur pour enregistrer les dates et les heures en fonction du fuseau horaire de l'utilisateur qui a mis à jour l'enregistrement. Il s'agit de la valeur par défaut.

Tâche	Action
Spécifiez si les valeurs de la liste de sélection sont enregistrées dans les événements d'intégration du langage utilisateur ou sous la forme de valeurs LIC (Language-independent code, code indépendant de la langue).	<p>Sélectionnez une valeur dans le champ Format de la liste de sélection.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Choisissez Valeur indépendante de la langue pour consigner les valeurs de liste de sélection sous forme de valeurs LIC. ■ Choisissez Langue de l'utilisateur pour consigner les valeurs de liste de sélection dans la langue de l'utilisateur. Il s'agit de la valeur par défaut. <p>Remarque : Les valeurs LIC des listes de sélection sont généralement identiques aux valeurs ENU.</p>

Gestion de contenu

Les entreprises souhaitent généralement suivre les produits pour lesquels leurs clients manifestent de l'intérêt et qu'ils achètent par la suite. Pour aider les employés de votre société à suivre les informations sur les produits, vous pouvez définir un catalogue de produits. La définition d'un catalogue de produits consiste à regrouper les produits en catégories (si nécessaire), puis à définir les produits dans chaque catégorie. Les produits comprennent entre autres les produits, services et options de formation récurrents ou ponctuels.

Les sections suivantes montrent l'utilité du suivi des produits dans Oracle CRM On Demand :

Opportunités

Un commercial travaillant sur une opportunité de vente peut créer un enregistrement Opportunité pour suivre les détails des intérêts du client, notamment le chiffre d'affaires potentiel pour la transaction. Un client peut être intéressé par plusieurs produits et envisager de souscrire également un contrat de service. Le commercial peut faire défiler la section Produits de l'enregistrement Opportunité afin de lier les enregistrements du produit pour chacun des éléments que le client est susceptible d'acheter. Pour le contrat de service, facturé mensuellement, le commercial peut également enregistrer les informations de CA récurrentes. Ainsi, l'enregistrement de l'opportunité fournit des informations complètes sur une transaction potentielle et permet à votre société de :

- suivre les produits associés à chaque opportunité ;
- calculer le chiffre d'affaires généré dans le temps en fonction de ces produits (récurrents et non récurrents).

Equipements

Les commerciaux et agents du service d'assistance ont besoin de savoir quels produits et services de votre société un client a déjà achetés. Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez suivre les produits ou équipements achetés, en liant les enregistrements de produits à un enregistrement Compte ou Interlocuteur d'un client.

Prévisions

Une prévision est un cliché périodique des performances de vente compilées à partir des enregistrements de produits ou d'opportunités individuels. L'avantage de lier les produits aux enregistrements Opportunité, Compte ou Interlocuteur est que la société peut déterminer s'il faut générer des prévisions en fonction d'un produit et d'un revenu récurrent.

Si votre société base ses prévisions sur le chiffre d'affaires généré par les produits plutôt que sur un chiffre d'affaires générés par les opportunités, vos employés peuvent spécifier les produits à utiliser pour les prévisions totales.

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les instructions pas à pas pour effectuer les procédures relatives à la gestion de contenu :

- [Définition des catégories de produits](#) (page 1642)
- [Définition des produits de votre société](#) (page 1643)
- [Configuration des listes de prix pour PRM](#) (page 1645)
- [Gestion des pièces jointes de votre société](#) (page 1649)
- [Configuration de scripts d'évaluation](#) (page 1650)
- [Définition de dossiers de rapports](#) (page 778)

Définition des catégories de produits

Si la liste de produits de votre société est longue, il est préférable d'organiser les produits en regroupements logiques, chacun portant un nom significatif pour votre société. Ces regroupements sont appelés catégories de produits. Les catégories vous aident dans la recherche d'un produit ou d'un ensemble de produits en vous permettant de trier la liste pour trouver rapidement ce que vous recherchez. Les catégories de produits permettent également à vos employés d'identifier rapidement le produit approprié à lier à leurs opportunités. Par exemple, une société d'équipements de bureau peut définir les catégories suivantes : Photocopieuses, Télécopieurs, Services et Fournitures.

Vous pouvez créer autant de catégories et de sous-catégories (enfants) que vous le souhaitez.

Avant de commencer.

- Pour pouvoir effectuer les procédures décrites dans cette section, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer le contenu.
- Si vos catégories de produits n'ont pas été définies dans votre société, déterminez les catégories et sous-catégories avant de définir les informations dans Oracle CRM On Demand. Lors de la saisie des informations, commencez par les catégories parent de niveau supérieur, puis ajoutez les catégories enfant.

Pour définir vos catégories de produits

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion de contenu, cliquez sur le lien Gestion de contenu.

- 3 Cliquez sur le lien Catégories de produits
- 4 Dans la page Liste des catégories de produits, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ajouter une catégorie, cliquez sur Nouveau.
 - Pour mettre à jour des informations sur une catégorie, cliquez sur le lien Modifier pour l'enregistrement approprié.

REMARQUE : Pour limiter le nombre d'enregistrements affichés sur cette page (et pour faciliter la recherche de la catégorie existante), cliquez sur le menu déroulant dans la barre de titre et modifiez la sélection. La liste déroulante contient des listes standard fournies avec l'application ainsi que les listes que vous ou vos responsables créez.

 - Pour ajouter une catégorie enfant à une catégorie existante, cliquez sur le lien dans la colonne Nom de la catégorie, puis cliquez sur Nouveau dans la section Catégories enfants.
- 5 Dans la page Catégories - Modification, entrez les informations requises. Le nombre de caractères autorisé pour le nom de la catégorie est 100.
- 6 Sauvegardez l'enregistrement.

Définition des produits de votre société

Avant de commencer.

- Pour pouvoir effectuer les procédures décrites dans cette section, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer le contenu.
- Si vous regroupez des produits sous des catégories, configurez les catégories avant de définir vos produits.

Pour permettre aux employés de lier des produits à des opportunités, vous devez configurer le stock des produits. Lorsque vous définissez les produits, marquez ceux que vous souhaitez voir apparaître dans la liste des produits que les employés peuvent commander (de sorte qu'ils puissent lier des produits à leurs opportunités).

Pour ajouter des produits

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion de contenu, cliquez sur le lien Gestion de contenu.
- 3 Dans la section Catalogue de produits, cliquez sur le lien Produits.
- 4 Dans la page Liste de produits, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ajouter un produit, cliquez sur Nouveau.
 - Pour mettre à jour les informations sur les produits, cliquez sur Modifier pour l'enregistrement requis.

REMARQUE : Pour limiter le nombre d'enregistrements affichés sur cette page (et pour faciliter la recherche du produit existant), cliquez sur le menu déroulant dans la barre de titre et modifiez la sélection. La liste déroulante contient des listes standard fournies avec l'application accompagnées des listes que vous ou vos responsables créez.

- 5 Dans la page de modification Produit, entrez les informations voulues, puis enregistrez l'enregistrement.

REMARQUE : Pour mettre le produit à disposition des employés (afin qu'ils puissent le lier à leurs opportunités), assurez-vous que la case **Commande possible** est cochée.

CONSEIL : Vous ne pouvez pas supprimer des produits. Vous devez à la place rendre le produit inactif en décochant la case **Commande possible**. Cette opération supprime le produit de la liste des produits que vos employés peuvent sélectionner.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans les champs de produit. L'administrateur de la société peut ajouter, redéfinir ou supprimer des champs. Par conséquent, les champs qui s'affichent peuvent être différents de ceux décrits dans ce tableau. (Pour plus d'informations sur les champs de produit, reportez-vous à la rubrique [Champs de produit](#) (voir "[Champs des produits](#)" page 544).)

Champ	Description
Informations importantes sur le produit	
Catégorie de produits	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition et à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Classe	Regroupement de produits dont le produit fait partie. Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Type de prix	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produit parent	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Type de produit	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition et à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Si vous définissez un produit automobile, le champ Type de produit doit être défini sur Véhicule. Si vous définissez un produit Echantillon remis (pour lequel le type a la valeur Echantillon), le champ Type de produit doit avoir la valeur Echantillon ou rester vide.
Classe thérapeutique	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Référence	Référence du produit.
Commande possible	Sélectionnez ce champ pour que le produit soit disponible pour vos employés. Si vous ne sélectionnez pas Commande possible, le produit ne s'affiche pas dans la liste des produits.
Type	Le type de produit, qui doit être l'un des choix suivants : Produit, Service, Formation, Marché, Concurrent, Détail, Echantillon ou Article en promotion. Pour Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, vous devez sélectionner les valeurs de type suivantes :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Détail, si l'article est un détail de produit ■ Echantillon, si l'article est un Echantillon remis ■ Article en promotion, si l'article est un article promotionnel offert <p>La sélection de ces types permet de filtrer le type des produits (détails du produit, échantillons ou articles en promotions) visibles dans les listes de sélection Echantillon remis, Détail du produit ou Articles en promotion du commercial.</p> <p>REMARQUE : Avec le type Echantillon, le champ Type de produit doit également être défini sur Echantillon ou rester vide.</p>
Sous-type	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Statut	Statut du produit.
Révision	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sérialisé	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Suivi du n° du lot	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Contrôlé	Indique que le produit est contrôlé. Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informations complémentaires	
Description	Informations supplémentaires sur le produit. Ce champ est limité à 255 caractères.

Configuration des listes de prix pour PRM

Les propriétaires de marques peuvent conserver et publier des listes de prix pour leurs produits afin de permettre aux partenaires de créer des demandes de tarification spéciale. Les administrateurs de propriétaires de marques peuvent créer plusieurs listes de tarification et associer chaque compte ou organisation partenaire à l'une d'entre elles. Plusieurs produits peuvent être affectés à une liste de prix et se voir attribuer un prix spécifique.

Dans une demande de tarification spéciale, la liste de prix client détermine le prix de vente conseillé des produits, et la liste de prix du partenaire titulaire détermine le coût d'achat du revendeur. La conservation de ces prix dans les listes de prix rationalise l'administration et facilite le processus de tarification spéciale.

REMARQUE : L'accès aux liste de prix est limité aux administrateurs de propriétaires de marques qui bénéficient du privilège spécifique Gérer l'accès à PRM.

Pour créer une liste de prix

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion de contenu, cliquez sur le lien Gestion de contenu.
- 3 Dans la section Catalogue de produits, cliquez sur Listes de prix.
- 4 Dans la page Liste de prix, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ajouter une liste de prix, cliquez sur Nouveau.
 - Pour mettre à jour les informations sur les listes de prix, cliquez sur Modifier pour l'enregistrement requis.

REMARQUE : Pour limiter le nombre d'enregistrements affichés sur cette page, cliquez dans la barre de titre et modifiez la sélection. La liste déroulante contient les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand ainsi que les listes que vous ou vos responsables créez.

- 5 Dans la page Liste de prix - Modification, entrez les informations voulues.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans les listes de prix. L'administrateur de votre société peut ajouter, redéfinir ou supprimer des champs. Par conséquent, les champs qui s'affichent peuvent être différents de ceux décrits dans ce tableau.

Champ	Description
Informations importantes sur la liste de prix	
Nom de la liste de prix	Nom de la liste de prix.
En vigueur à partir du	Date de début de la période de validité durant laquelle la liste de prix indiquée est valide.
En vigueur jusqu'au	Date de fin de la période de validité durant laquelle la liste de prix indiquée est valide. Si ce champ est vide, alors la liste de prix est valide indéfiniment.
Type	<p>Type de liste de prix. Les valeurs autorisées sont : DIST COST et MSRP (prix de vente conseillé)</p> <p>DIST COST contient les coûts des distributeurs, qui sont les coûts de stock initiaux que le partenaire ou le revendeur doit payer pour acheter des produits auprès du propriétaire de la marque.</p> <p>MSRP contient les prix de vente conseillés du fabricant, autrement dit les prix que le propriétaire de la marque recommande pour la vente de ses produits aux clients.</p> <p>Les nouveaux types de listes de prix peuvent être ajoutés à l'aide de la personnalisation. Cependant, les valeurs fournies par défaut ne doivent pas changer. En cas de changement, alors les champs correspondants des demandes de tarification spéciale ne pourront pas être renseignés à l'aide des listes de prix.</p>
Statut	Le statut actuel de la liste de prix (En cours ou Publié). La valeur par défaut de toutes les nouvelles listes de prix est En cours. Lorsqu'une liste de prix peut être rendue accessible aux utilisateurs, le statut devient Publié.

Champ	Description
Devise	Type de devise utilisé par la liste de prix. Tous les prix d'une liste de prix sont exprimés dans la même devise, définie lors de la création de la liste de prix. Lors de la sauvegarde de l'enregistrement de la liste de prix, ce champ passe en lecture seule et les mises à jour apportées ultérieurement à l'enregistrement ne sont pas autorisées.
Informations complémentaires	
Création	Nom de la personne qui a créé la liste de prix, ainsi que la date et l'heure de sa création.
Modification	Nom de la personne qui a modifié en dernier la liste de prix, ainsi que la date et l'heure de création si la liste de prix a été récemment modifiée.
Description	Informations complémentaires sur la liste de prix. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

Publication des listes de prix

Après la mise à jour d'une liste de prix par l'administrateur, celui-ci peut la publier auprès des utilisateurs et l'utiliser pour la création de demandes de tarification spéciale.

Pour publier une liste de prix

- 1 Sélectionnez une liste de prix à publier dans la section Listes de prix du domaine de gestion du contenu.
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Liste de prix – Détails, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans cette page, choisissez Publié dans le menu Statut.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.

Lorsque vous remplacez le statut par Publié, les événements suivants se produisent :

- La liste de prix devient disponible via l'applet de sélection et peut être associée à un compte ou une organisation partenaire.
- Si la liste de prix est associée à un client ou un partenaire dans le cadre d'une demande de tarification spéciale, la liste de prix est utilisée pour renseigner le prix de vente conseillé du fabricant et le coût d'achat du partenaire lors de la création de chaque produit de tarification spéciale.
- Lors de la demande de tarification spéciale, la liste de prix du client final est utilisée pour le précédent et la liste de prix du partenaire titulaire pour le dernier. Les conditions suivantes doivent être réunies :
 - La liste de prix associée au client finale est de type "MSRP" (prix de vente conseillé) et la liste de prix associée au partenaire titulaire est de type "DIST COST".

- Le statut de cette liste de prix est "Publié".
- Le produit qui est ajouté à la demande de tarification spéciale existe déjà sur cette liste de prix.
- La date de début de la demande de tarification spéciale tombe entre les dates de début et de fin de validité (En vigueur à partir du et En vigueur jusqu'au) de la liste de prix (et de l'élément détaillé de la liste de prix).

Ajout d'éléments détaillés de liste de prix

Après avoir créé une liste de prix, ajoutez-y des produits. Chaque liste de prix contient plusieurs produits, mais un produit ne peut y figurer qu'une seule fois.

Pour ajouter un produit à une liste de prix

- 1 Dans la page Liste de prix, cliquez sur un nom de liste de prix.
- 2 Dans la page Liste de prix - Détail, cliquez sur Ajouter dans la section Élément détaillé de liste de prix par défaut.
- 3 Dans la page Élément détaillé de liste de prix - Modification, entrez les informations demandées.

Remarque : Vous ne pouvez accéder à la page Élément détaillé de la liste de prix qu'à partir de la page Produits - Modification.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans les éléments détaillés de liste de prix. L'administrateur de votre société peut ajouter, redéfinir ou supprimer des champs. Par conséquent, les champs qui s'affichent peuvent être différents de ceux décrits dans ce tableau.

Champ	Description
Informations importantes sur la liste de prix	
Liste de prix	Nom de la liste de prix.
Produit	Sélectionnez le produit de l'élément détaillé de liste de prix.
En vigueur à partir du	Date de début de la période de validité durant laquelle la liste de prix indiquée est valide. Cette date doit être comprise entre les dates des champs En vigueur à partir du et En vigueur jusqu'au.
En vigueur jusqu'au	Date de fin de la période de validité durant laquelle la liste de prix indiquée est valide. Si ce champ est vide, alors la liste de prix est valide indéfiniment.
Type de prix	Décrit le type de prix (Standard, Récurrent, etc.). Ce champ est disponible pour un usage ultérieur. La valeur actuelle par défaut est Standard.
Prix catalogue	Prix de l'élément détaillé durant la période de validité indiquée.
Informations complémentaires	
Création	Nom de la personne qui a créé la liste de prix, ainsi que la date et l'heure de sa création.

Champ	Description
Modification	Nom de la personne qui a modifié en dernier la liste de prix, ainsi que la date et l'heure de création si la liste de prix a été récemment modifiée.
Description	Informations complémentaires sur la liste de prix. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

Gestion des pièces jointes de votre société

Dans la section Gestion de contenu de la page Administration - Page d'accueil, vous pouvez accéder à la page Gérer les pièces jointes pour vérifier les pièces jointes.

REMARQUE : La page Gérer les pièces jointes affiche uniquement les pièces jointes associées aux enregistrements parent à l'aide des éléments associés Pièces jointes préconfigurés. Elle n'affiche pas les pièces jointes associées aux enregistrements parent à l'aide des types d'enregistrement de pièces jointes personnalisées, ou les pièces jointes ajoutées aux enregistrements à l'aide des champs de pièces jointes. Pour connaître la liste des types d'enregistrement prenant en charge les éléments associés Pièces jointes préconfigurés, reportez-vous à la rubrique [A propos des configurations de pièce jointe](#) (page 1233).

La vérification des pièces jointes vous aide à déterminer :

- lesquels des fichiers joints occupent un espace de stockage important ;
- lesquels des fichiers ont été joints plusieurs fois

Si un fichier a été joint plus d'une fois, placez la pièce jointe dans un emplacement partagé commun et invitez les utilisateurs à remplacer les pièces jointes par le chemin vers ces fichiers.

- lesquels des utilisateurs ont besoin d'un rappel sur les problèmes de stockage pour les pièces jointes volumineuses.

Avant de commencer. Pour effectuer la procédure de gestion des pièces jointes, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les pièces jointes.

Pour vérifier les pièces jointes

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion de contenu, cliquez sur le lien Gestion de contenu.
- 3 Dans la section Gérer les pièces jointes, cliquez sur le lien Gérer les pièces jointes.
- 4 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour afficher la pièce jointe, sélectionnez Afficher dans le menu de niveau enregistrement de la pièce jointe. Le fichier s'ouvre ou vous accédez à l'adresse URL.
 - Pour supprimer la pièce jointe, sélectionnez Supprimer dans le menu de niveau enregistrement de la pièce jointe. Le fichier supprimé ou l'URL est déplacée sur la page Éléments supprimés et supprimée définitivement de la base de données après 30 jours.

- Pour remplacer le fichier ou l'URL, cliquez sur Remplacer. Dans la page Modifier, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.

Pour obtenir des instructions complètes, reportez-vous à la rubrique [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 106).

- Pour limiter le nombre d'enregistrements de pièce jointe affichés dans la liste, cliquez sur le menu déroulant et modifiez la sélection.

La liste déroulante contient les listes standard distribuées avec l'application.

Configuration de scripts d'évaluation

Vous pouvez configurer des scripts d'évaluation pour permettre aux utilisateurs de suivre des processus cohérents lors de la collecte de données et de la prise de décisions. Les scripts d'évaluation permettent de qualifier des leads, d'évaluer des opportunités, d'orienter les interactions avec le Service clientèle, de mener des enquêtes de satisfaction des clients, etc. Les réponses aux évaluations sont notées, pondérées et comparées par rapport à un seuil défini pour déterminer le résultat approprié ou une action à entreprendre.

Grâce à Oracle CRM On Demand, votre société peut définir des scripts d'évaluation qui lui permettent de :

- automatiser la qualification des leads ;
- évaluer des opportunités en appliquant une méthodologie de vente au niveau de votre société ;
- mener des enquêtes de satisfaction des clients (pour les enregistrements Interlocuteur et Demande d'assistance) ;
- utiliser des scripts de visite pour les enregistrements Demande d'assistance.
- capturer des informations d'activité pour une visite commerciale, une tâche ou un rendez-vous.

Pour en savoir plus sur les scripts d'évaluation, ou pour afficher des instructions pas à pas pour la création de scripts d'évaluation, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos des scripts d'évaluation](#) (page 1650)
- [Création de scripts d'évaluation](#) (page 1654)

A propos des scripts d'évaluation

Un *script d'évaluation* est un ensemble de questions permettant aux utilisateurs de collecter des données sur les clients. Les scripts d'évaluation permettent de qualifier des leads, d'évaluer des opportunités, d'orienter les interactions avec le Service clientèle, de mener des enquêtes de satisfaction des clients, capturer des informations d'activité, etc.

Vous pouvez attribuer des scores aux réponses des clients, pondérer les questions différemment et définir des seuils pour la prise de décisions. Vous pouvez également mettre en correspondance des champs utilisés pendant l'évaluation et l'enregistrement parent, puis exécuter ultérieurement des rapports et des analyses en fonction de ces champs.

Utilisation des scripts d'évaluation

Le processus d'utilisation d'un script d'évaluation se déroule comme suit :

- 1 L'utilisateur lance un script d'évaluation à partir d'une page de détails d'un enregistrement. Les scripts d'évaluation appropriés (déterminés par des valeurs de champs d'enregistrement spécifiées) sont répertoriés dans la page de détails de l'enregistrement. L'utilisateur peut également rechercher d'autres scripts d'évaluation, le cas échéant.
- 2 En se penchant sur les questions d'évaluation, l'utilisateur recueille des informations cruciales sur les clients, par exemple les détails sur la qualité d'un lead de vente, et sélectionne la réponse correcte pour chaque question dans une liste déroulante.
- 3 Sur la base des réponses, un score est automatiquement calculé, et l'enregistrement est mis à jour. Par exemple, un lead est classifié qualifié ou rejeté.
- 4 Les réponses aux questions sont mises en correspondance comme des valeurs de champ dans l'enregistrement, afin qu'elles soient facilement accessibles et disponibles pour la création de rapports.
- 5 Les évaluations complètes sont stockées et accessibles dans une section d'enregistrements connexe de l'enregistrement parent.

Type de script d'évaluation à créer

Vous pouvez définir cinq types de scripts d'évaluation. Chaque type de script convient à une tâche spécifique. Utilisez les types de script comme suit :

- **Script d'interlocuteur** : Ce type permet de mener des enquêtes de satisfaction des clients auprès des interlocuteurs individuels.
- **Qualification des leads** : Ce type permet d'aider les commerciaux à identifier les leads qualifiés. L'utilisation d'un script pour cette tâche permet de réduire les besoins en formation et d'appliquer une qualification cohérente des leads.
- **Evaluation d'opportunités** : Ce type permet d'intégrer les méthodologies de vente et aide les commerciaux à évaluer les opportunités afin d'ajuster leurs stratégies de vente à mesure qu'ils travaillent sur une transaction.
- **Script de demande d'assistance** : Ce type permet d'aider les commerciaux du service d'assistance à évaluer les demandes d'assistance afin de déterminer par exemple la priorité ou le chemin de transmission de la demande à un échelon supérieur. L'utilisation d'un script pour cette tâche permet de réduire les besoins en formation et d'appliquer un service clientèle cohérent.
- **Demande d'assistance-Enquête** : Ce script permet de mener des enquêtes de satisfaction des clients (par rapport à un événement d'assistance spécifique).
- **Evaluation de l'activité** : Utilisez ce type pour capturer des informations importantes sur les visites aux interlocuteurs et aux comptes.

Chaque type d'évaluation est associé à un type d'enregistrement correspondant : Interlocuteur, Lead, Opportunité, Demande d'assistance, Visite commerciale, rendez-vous ou tâche. Si nécessaire, vous pouvez créer plusieurs évaluations pour chaque type et présenter le script approprié à l'utilisateur. Le script est fondé sur des critères d'enregistrement spécifiés.

Processus de création de scripts d'évaluation

Vous devez exécuter plusieurs tâches pour configurer un script d'évaluation.

1 Personnalisez les filtres des scripts d'évaluation.

Les filtres permettent de définir les critères utilisés pour identifier l'évaluation appropriée pour une tâche, en fonction des valeurs de champ d'enregistrement spécifiées.

Par exemple, un script d'évaluation pour une qualification de lead peut être défini avec les filtres suivants :

- Compte tiers = Or
- Catégorie = Grand
- Région = Ouest

Ensuite, lorsqu'un utilisateur lance un script d'évaluation à partir d'un enregistrement Lead avec les valeurs correspondantes, le script de qualification de leads est répertorié.

Tous les types de scripts d'évaluation utilisent les mêmes quatre champs de filtre, chacun avec une liste de sélection de valeurs définie. Pour personnaliser les filtres, vous devez :

- a entrer les noms d'affichage des champs de filtre et les valeurs de liste de sélection pour chaque type d'enregistrement pour lequel vous souhaitez créer un script d'évaluation ;

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création de scripts d'évaluation](#) (page 1654).

- b ajouter les champs de filtre aux mises en page pour chaque type d'enregistrement pour lequel vous souhaitez créer un script d'évaluation.

2 Créez le script d'évaluation :

- a Saisissez les détails du script.
- b Ajoutez des critères (questions) au script.
- c Ajoutez une liste de réponses potentielles pour chaque question.

Pour plus d'informations sur ces procédures, reportez-vous à la rubrique [Création de scripts d'évaluation](#) (page 1654).

3 Accordez aux utilisateurs un accès au script :

- a Configurez chaque rôle d'utilisateur devant utiliser des scripts d'évaluation ainsi que les profils d'accès idoines :
 - **Créer des évaluations.** Pour qu'un utilisateur puisse créer des scripts d'évaluation, vous devez accorder au rôle correspondant un accès au type d'enregistrement Evaluation. Ceci signifie que le paramètre de niveau d'accès des profils d'accès par défaut et propriétaire du rôle d'utilisateur doit être défini au minimum sur Lecture/Modification pour le type d'enregistrement Evaluation. En outre, les cases Accès autorisé et Droit de création du paramètre d'accès au type d'enregistrement Evaluation doivent être cochées pour le rôle.

- **Consulter des évaluations.** Pour qu'un utilisateur puisse consulter le détail d'une évaluation, vous devez accorder au rôle correspondant un accès en lecture au type d'enregistrement Evaluation. Ceci signifie que le paramètre de niveau d'accès des profils d'accès par défaut et propriétaire du rôle d'utilisateur doit être défini au minimum sur Lecture seule pour le type d'enregistrement Evaluation. En outre, les cases Accès autorisé et Droit de lire tous les enregistrements du paramètre d'accès au type d'enregistrement Evaluation doivent être cochées pour le rôle.

Pour plus d'informations sur la définition de rôles d'utilisateur, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1311). Pour plus d'informations sur la définition de profils d'accès, reportez-vous à la rubrique [Définition des profils d'accès](#) (page 1302).

- b Pour chaque type d'enregistrement pour lequel vous avez créé des scripts d'évaluation (interlocuteurs, leads, opportunités ou demandes d'assistance), ajoutez la section de script d'évaluation appropriée aux informations affichées sur la page des détails de l'enregistrement. Pour plus d'informations sur la personnalisation des présentations des pages, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 1181).

Exemple de script d'évaluation

Le script Qualification des leads est un script classique qu'un administrateur de société peut définir. Il permet de déterminer si un lead doit être qualifié ou rejeté.

Le tableau suivant décrit les exemples de valeurs pouvant être utilisées pour ce script.

Champ de script	Exemple de valeur
Type	Qualification des leads
Seuil du score	50
Résultat si le seuil est atteint	Qualifié
Valeur du résultat quand le seuil n'est pas atteint	Disqualifié
Champ à associer au résultat	Description

ATTENTION : Un script Qualification de lead ne peut définir le champ Statut d'un lead sur Qualifié tant que les champs Classement et Commercial du lead ne sont pas renseignés. Si les champs ne sont pas renseignés, un message d'erreur s'affiche, et le script en déduit que le lead n'a pas atteint le seuil. Le script définit ensuite le champ Statut en fonction des résultats définis dans le script lorsque le seuil n'est pas atteint.

Certains exemples de critères pour le script Qualification des leads sont décrits dans le tableau suivant.

Critère	Poids
Quel est l'état actuel de votre budget ?	50
Qu'est-ce qui motive l'opportunité de ce projet ?	25
Quand a-t-on prévu de prendre une décision ?	25

Des exemples de réponses et de scores correspondant à la question « Quel est l'état actuel de votre budget » sont fournis dans le tableau suivant.

Répondre	Score
Budget approuvé	100
Budget rejeté	0

Le score de chaque critère est calculé en multipliant la pondération du critère par le score de la réponse, la pondération étant exprimée en pourcentage. Dans cet exemple, si un utilisateur choisit la réponse Budget approuvé, le score de la question est calculé comme suit :

$$(0.5 * 100) = 50$$

Le score total du script est la somme des scores de tous les critères. Si le résultat final du script atteint ou dépasse le seuil défini dans le script, la valeur du champ Description de la page Détails du lead est définie sur Qualifié. Si en revanche le score n'atteint pas le seuil, la valeur du champ est définie sur Disqualifié.

Les règles suivantes sont appliquées lors du calcul des scores d'évaluation :

- Le score de chaque question est arrondi à la décimale la plus proche.
- Le score global d'évaluation est arrondi à l'entier le plus proche.
- Les règles d'arrondi s'appuient sur les règles mathématiques standard. Ainsi, une valeur décimale inférieure à 0,5 est arrondie par défaut et une valeur décimale de 0,5 ou plus est arrondie par excès.

Création de scripts d'évaluation

Pour personnaliser les filtres des scripts d'évaluation et créer un script d'évaluation, suivez les étapes de cette rubrique.

Avant de commencer.

- Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège d'administration des évaluations.
- Au besoin, personnalisez les valeurs de la liste de sélection et les champs que vous souhaitez utiliser comme critères d'évaluation. Par exemple, vous pouvez ajouter des champs personnalisés pour afficher les informations collectées pendant l'entretien avec le client. Lors de la configuration du script, vous pouvez faire correspondre les réponses à ces champs personnalisés.

Veillez à ajouter tout nouveau champ à la présentation de page de cet enregistrement. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 1181).

REMARQUE : Vous ne pouvez pas traduire les composants des scripts d'évaluation directement dans Oracle CRM On Demand. Pour utiliser un script d'évaluation dans plusieurs langues, vous devez créer une version de ce script pour chaque langue.

Vous pouvez utiliser les filtres de script d'évaluation pour déterminer le script à présenter à un utilisateur pour une tâche précise en fonction de critères d'enregistrement définis. La procédure suivante décrit comment personnaliser les filtres de script d'évaluation.

Pour personnaliser les filtres des scripts d'évaluation

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Cliquez sur le lien Application - Personnalisation.
- 3 Sous Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur Evaluation.
- 4 Cliquez sur Evaluation – Configuration des champs.
- 5 Cliquez sur Modifier et modifiez la colonne Nom complet pour chaque filtre 1, 2, 3 et 4.
- 6 Pour chaque champ, cliquez sur Modifier la liste de sélection et configurez les valeurs pour la liste de sélection.
CONSEIL : Conservez la valeur par défaut <Aucune valeur> en haut des options de la liste de sélection, excepté si vous souhaitez obliger vos employés à sélectionner une valeur dans la liste.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.
- 8 Pour redéfinir l'étiquette de ces champs dans les pages d'enregistrement utilisées par vos employés, accédez à la section Configuration des champs et sélectionnez les types d'enregistrement avec lesquels vous exécutez des scripts d'évaluation : champs d'interlocuteur, champs de lead ou champs de demande d'assistance.

REMARQUE : Les valeurs de liste de sélection configurées pour Evaluation - Champs s'affichent dans ces autres enregistrements. Vous pouvez cependant personnaliser le nom d'affichage de ces champs pour chaque type d'enregistrement.

Pour créer un script d'évaluation

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Cliquez sur le lien Gestion de contenu.
- 3 Cliquez sur le lien Scripts d'évaluation.
- 4 Dans la page Evaluations - Liste, cliquez sur Nouvelle évaluation.
- 5 Dans la page Modifier l'évaluation, entrez les informations requises.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans les champs pour les évaluations. Un administrateur peut ajouter, redéfinir ou supprimer des champs. Par conséquent, les champs qui s'affichent peuvent être différents de ceux décrits dans ce tableau.

Champ	Description
Nom	La limite est de 50 caractères. Utilisez un nom descriptif qui inclut l'objet du script. Si les employés de votre société utilisent des langues différentes, indiquez la langue dans le nom du script.

Champ	Description
Type	Détermine le type d'enregistrement auquel le script est lié. Les valeurs par défaut sont : Interlocuteur - Script, Lead - Qualification, Evaluation de l'opportunité, Demande d'assistance - Script et Demande d'assistance - Etude et Evaluation de l'activité.
Actif	Les utilisateurs n'ont accès qu'aux scripts actifs.
Filtre 1, 2, 3, 4	Affiche l'étiquette que vous avez configurée pour la catégorie d'évaluation.
Seuil du score (1-100)	Utilisé pour calculer le résultat des scripts. Si le score du script est supérieur ou égal au seuil, le résultat est considéré comme atteint.
Champ à associer au score	Détermine le champ utilisé pour afficher le score dans l'enregistrement parent.
Résultat si le seuil est atteint	(Facultatif) Détermine la valeur à afficher si le résultat est atteint. Par exemple, si le lead correspond aux critères de qualification, ce champ peut afficher <i>Qualifié</i> .
Valeur du résultat quand le seuil n'est pas atteint	(Facultatif) Détermine la valeur à afficher si le seuil n'est pas atteint. Par exemple, si le lead ne correspond pas aux critères de qualification, ce champ peut afficher <i>Rejeté</i> .
Champ à associer au résultat	(Facultatif) Détermine le champ de l'enregistrement parent dans lequel afficher le résultat à la fin du script.
Supprimer la zone de commentaire	Cochez cette case pour supprimer la possibilité d'ajouter des commentaires lors d'une évaluation. Si la case n'est pas cochée, une zone de commentaire est visible et vous pouvez y entrer un commentaire dans le cadre d'une évaluation.
Contrôle des réponses	Détermine le contrôle qui sera utilisé pour ajouter des réponses aux critères d'évaluation. Les options sont : Liste déroulante ou Bouton radio.

REMARQUE : Un script d'évaluation doit être actif et comporter au moins un critère défini avant d'être affiché dans la page des détails de l'enregistrement.

- 6 Cliquez sur Enregistrer.
- 7 Dans la page Détail de l'évaluation, section Critères, cliquez sur Nouveau ou sur Modifier.
- 8 Dans la page Critères, saisissez les informations requises.

Le tableau suivant décrit les champs à renseigner pour les critères.

Champ	Description
Ordre	Détermine la séquence de questions présentée à l'utilisateur lorsqu'il termine l'évaluation.

Champ	Description
Nom de critère	Nom court et descriptif qui résume la question. Ce champ est limité à 20 caractères.
Question	Question à laquelle répond l'utilisateur. Ce champ est limité à 50 caractères.
Poids	Pourcentage compris entre 0 et 100 qui indique l'importance de la question. La somme des pondérations de toutes les questions doit être égale à 100.
Champ de correspondance de la réponse	Indiquez un champ de l'enregistrement parent permettant de faire correspondre la réponse à la question du champ Question. La mise en correspondance des réponses avec l'enregistrement parent permet de rendre les valeurs disponibles dans l'intégration, les rapports et les listes.

9 Dans la page Détail de l'évaluation, cliquez sur chaque nom de critère, puis sur le bouton Nouveau ou Modifier dans la section Réponses.

10 Dans chaque page Réponses, entrez les informations requises :

Champ	Description
Ordre	Détermine la séquence de réponses présentée à l'utilisateur lorsque ce dernier termine l'évaluation.
Répondre	Saisissez une réponse valide que l'utilisateur pourra sélectionner pour la question. La limite est de 30 caractères.
Score	Nombre de points associé à la réponse. Le score de la réponse sélectionnée est multiplié par la pondération de la question associée pour déterminer le score question/réponse global.

11 Enregistrez vos modifications.

REMARQUE : Vous devez configurer un accès aux scripts d'évaluation pour chaque rôle d'utilisateur qui doit utiliser ces scripts. Pour plus d'informations sur les paramètres requis pour le rôle d'utilisateur, reportez-vous à la rubrique [A propos des scripts d'évaluation](#) (page 1650).

CONSEIL : Veillez à ce que la mise en page de chaque rôle comporte les nouveaux champs ajoutés pour l'évaluation.

Gestion des sciences de la vie

Cette rubrique fournit des informations sur la suppression et la gestion des modèles de CR visite.

Pour plus d'informations, voir [Gestion des modèles de CR visite](#) (page 1658).

Gestion des modèles de CR Visite

Vous pouvez gérer les modèles de CR Visite si votre rôle d'utilisateur bénéficie du niveau d'accès approprié au type d'enregistrement Modèle de CR Visite (accès par défaut ou Titulaire). Vous pouvez revoir, modifier et mettre à jour les détails et les lignes détail associé à un modèle de CR Visite dans la page Gérer les modèles de CR Visite. Une fois modifié, le modèle de CR Visite révisé peut être appliqué selon les besoins et être enregistré en tant que modèle public ou privé.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas dupliquer les modèles de CR Visite. Chacun d'entre eux doit être unique.

Pour gérer les modèles de CR Visite

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Cliquez sur le lien Gestion des modèles de CR Visite.
- 3 Dans la page Gérer les modèles de CR Visite :
 - Pour consulter le modèle de CR Visite, cliquez sur le lien de la colonne Objet.
 - Pour supprimer le modèle de CR Visite, cliquez sur Supprimer dans la ligne appropriée.
 - Pour modifier les détails d'un modèle de CR Visite, cliquez sur Modifier dans la ligne appropriée.

Pour plus d'informations sur les champs de la page Modification des visites, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143).
 - Pour modifier un élément détaillé d'un modèle de CR Visite, cliquez sur le lien souhaité dans la colonne Objet, accédez à la section appropriée de la page Détail du modèle de CR Visite, puis cliquez sur Modifier en regard de l'élément détaillé souhaité.
 - Pour supprimer un élément détaillé d'un modèle de CR Visite, cliquez sur le lien souhaité dans la colonne Objet, accédez à la section appropriée de la page Détail du modèle de CR Visite, puis cliquez sur Supprimer en regard de l'élément détaillé souhaité.
 - Pour ajouter un élément détaillé au modèle de CR Visite, cliquez sur le lien souhaité dans la colonne Objet.

Pour plus d'information sur l'ajout d'éléments détaillés à un modèle de CR Visite, voir les tâches ci-après.
 - Les modèles de CR Visite révisés peuvent être appliqués de façon normale et être enregistrés dans des modèles publics ou privés, comme le décrivent les tâches suivantes, dans [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 143) :
 - Pour effectuer le suivi d'une visite (visite commerciale) client
 - Pour enregistrer les informations sur les visites en tant que modèle
- 4 Dans la page Gérer les modèles de CR Visite, cliquez sur le bouton Menu.

Le tableau suivant décrit les tâches que vous pouvez effectuer à partir du bouton Menu de la page Gérer les modèles de CR Visite.

Pour	Effectuez cette procédure
------	---------------------------

Pour	Effectuez cette procédure
Affectation comptable par lot	Dans la barre de titre Gérer les modèles de CR Visite, cliquez sur Menu et sélectionnez Affectation comptable par lot. Suivez la procédure décrite dans la rubrique Affectation d'enregistrements aux livres (page 1342).
Préciser la liste	Dans la barre de titre Gérer les modèles de CR Visite, cliquez sur Menu et sélectionnez Préciser la liste. Suivez la procédure décrite dans la rubrique Création et amélioration de listes (page 83).
Enregistrer la liste	Dans la barre de titre Gérer les modèles de CR Visite, cliquez sur Menu et sélectionnez Sauvegarder la liste.
Afficher le filtre de la liste	Dans la barre de titre Gérer les modèles de CR Visite, cliquez sur Menu et sélectionnez Afficher le filtre de la liste. Suivez la procédure décrite dans la rubrique Page Afficher la liste (page 90).
Gérer les listes	Dans la barre de titre Gérer les modèles de CR Visite, cliquez sur Menu et sélectionnez Gérer les listes. Suivez la procédure correspondant à la tâche requise, décrite dans la rubrique Page Gérer les listes (page 89).
Créer des listes	Dans la barre de titre Gérer les modèles de CR Visite, cliquez sur Menu et sélectionnez Créer des listes. Suivez la procédure décrite dans la rubrique Création et amélioration de listes (page 83).

La procédure suivante décrit comment lier des informations relatives aux présentations de produit à un enregistrement de modèle de CR Visite.

Pour lier des informations relatives aux présentations de produits à un enregistrement de modèle de CR Visite

- 1 Dans la page Détail du modèle de CR Visite, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Présentation produits, puis cliquez sur Nouveau.

REMARQUE : Si la section Présentation produits n'apparaît pas dans votre page Détails du modèle de CR Visite, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- 2 Dans la page Présentation produit - Modifier, entrez les informations requises.

Pour plus d'informations sur les champs de la page de modification de la présentation des produits, voir la tâche suivante dans [Suivi des visites client \(visites commerciales\)](#) (voir "[Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#)" page 143) : Pour lier des informations relatives aux présentations de produits à un enregistrement de visite.

- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

Répétez la procédure selon vos besoins pour ajouter d'autres lignes détail de présentation des produits à l'enregistrement de modèle de CR Visite.

La procédure suivante décrit comment lier des informations relatives aux échantillons remis à un enregistrement de modèle de CR Visite.

Pour lier des informations relatives aux échantillons remis à un enregistrement de modèle de CR Visite

- 1 Dans la page Détail du modèle de CR Visite, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Echantillons remis et cliquez sur Nouveau.

REMARQUE : Si la section Echantillons remis n'apparaît pas dans votre page Détails du modèle de CR Visite, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- 2 Dans la page Echantillons remis - Modifier, entrez les informations requises.

Pour plus d'informations sur les champs de la page de modification des échantillons remis, voir la tâche suivante dans [Suivi des visites client \(visites commerciales\)](#) (voir "[Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#)" page 143) : Pour lier des informations relatives aux échantillons remis à un enregistrement de visite.

- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

Répétez cette procédure selon vos besoins pour ajouter d'autres lignes détail Echantillons remis à l'enregistrement de modèle de CR visite. Pour plus d'informations sur les échantillons remis, voir [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale](#) (page 532).

La procédure suivante explique comment lier des articles en promotion, des articles éducatifs ou d'autres articles marketing à un enregistrement de modèle de CR Visite.

Pour lier des articles en promotion, des articles éducatifs ou d'autres articles marketing à un enregistrement de modèle de CR Visite

- 1 Dans la page Détail du modèle de CR Visite, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Articles en promotion et cliquez sur Nouveau.

REMARQUE : Si la section Articles en promotion n'apparaît pas dans votre page Détails du modèle de CR Visite, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- 2 Dans la page Modification d'article promotionnel offert, entrez les informations requises.

Pour plus d'informations sur les champs de la page Modification d'article promotionnel offert, voir la tâche suivante dans [Suivi des visites client \(visites commerciales\)](#) (voir "[Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#)" page 143) : Pour lier les articles en promotion, les articles éducatifs ou d'autres articles marketing à un enregistrement de visite.

- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

Répétez la procédure selon vos besoins pour ajouter d'autres lignes détail d'articles en promotion à l'enregistrement de modèle de CR Visite.

La procédure suivante décrit comment lier des informations relatives aux livres à un enregistrement de modèle de CR Visite.

Pour lier des informations relatives aux livres à un enregistrement de modèle de CR Visite

- 1 Dans la page Détail du modèle de CR Visite, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Livres, puis cliquez sur Nouveau.

REMARQUE : Si la section Livres n'apparaît pas dans la page Détails du modèle de CR Visite, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- 2 Dans la page Livres, entrez les informations requises.

Pour plus d'informations sur les champs de la page Modification de livre, voir [Champs de livre](#) (page 1344).

- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

Répétez la procédure selon vos besoins pour ajouter des livres à l'enregistrement de modèle de CR Visite.

Expression Builder

Cliquez sur l'une des rubriques suivantes pour afficher des informations sur Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) et la façon de l'utiliser :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [A propos des expressions](#) (page 1665)
- [Types de données dans Expression Builder](#) (page 1668)
- [Expression Builder - Opérateurs](#) (page 1671)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)
- [Expression Builder - Exemples](#) (page 1724)

A propos d'Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) est un outil qui permet d'implémenter des règles métier à l'aide d'expressions. Une expression est une combinaison valide d'un ou plusieurs opérateurs, fonctions, champs et littéraux qui peuvent être évalués par Oracle CRM On Demand.

Expression Builder est utilisé dans les domaines suivants dans Oracle CRM On Demand :

- Gestion avancée des champs, dans les contextes suivants :
 - Configuration des propriétés de validation de champs
 - Spécification des valeurs de champ par défaut

Lors de la définition des validations au niveau champ et des valeurs de champ par défaut, un administrateur société peut créer des expressions flexibles couvrant un large éventail de règles

métier. Pour plus d'informations sur la validation de champs et les valeurs par défaut, reportez-vous à la rubrique [A propos de la gestion des champs](#) (page 1155).

- Règles de workflow, dans les contextes suivants :
 - Configuration des conditions de la règle de workflow
 - Configuration des actions Envoyer un e-mail
 - Configuration des actions Mettre à jour les valeurs

A partir des pages de workflow, un administrateur de société peut définir des règles de workflow qui sont évaluées lors de la mise à jour, de la création ou de la suppression d'un enregistrement. Les expressions sont utilisées pour définir à la fois les conditions des règles et les actions exécutées par les règles. Pour plus d'informations sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [A propos des règles de workflow](#) (page 1354).

REMARQUE : Expression Builder peut vérifier la syntaxe d'une expression, mais ne peut évaluer, ni vérifier sa précision mathématique, logique ou sémantique.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [A propos des expressions](#) (page 1665)
- [Types de données dans Expression Builder](#) (page 1668)
- [Expression Builder - Opérateurs](#) (page 1671)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)
- [Expression Builder - Exemples](#) (page 1724)

Utilisation d'Expression Builder

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez utiliser Expression Builder lorsque l'icône *fx* s'affiche en regard d'une zone de texte. Cliquez sur l'icône pour ouvrir Expression Builder dans une fenêtre distincte.

Pour créer une expression

- 1 Cliquez sur l'icône *fx* pour ouvrir Expression Builder.
- 2 Dans Expression Builder, sélectionnez les champs et les fonctions dans les listes ou tapez directement l'éditeur d'expressions.

Lorsque vous sélectionnez un champ dans la liste, il est collé dans l'éditeur d'expressions. Par exemple, lorsque vous sélectionnez CloseDate dans la liste des champs Opportunité, [`<CloseDate>`] est collé dans l'éditeur d'expressions.

REMARQUE : Si l'administrateur de votre société a renommé un champ, la liste de sélection Champs affiche le nouveau nom du champ. Toutefois, le nom d'origine du champ (à savoir le nom XML correspondant) est collé dans l'éditeur d'expressions.

Les crochets qui entourent le nom du champ indiquent que la valeur du champ sera évaluée et renvoyée dans son type de données spécifique. Pour plus d'informations sur la sélection de champs et de valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

- 3 Modifiez l'expression en lui ajoutant au besoin des opérateurs et des littéraux.

REMARQUE : Si vous souhaitez que votre expression détermine si un champ de liste de sélection contient une valeur donnée, n'entrez pas la valeur dans l'expression. Par exemple, ne saisissez pas [`<AccountType>`] = "Client". Mais sélectionnez le champ de liste de sélection dans la liste et cliquez sur le lien Afficher valeurs acceptables dans Expression Builder. Sélectionnez la valeur à utiliser dans l'expression parmi les valeurs affichées. L'expression se présente comme suit :

```
[<AccountType>]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Client")
```

- 4 (Facultatif) Cliquez sur le bouton Vérifier syntaxe, puis procédez à d'éventuelles corrections.

- 5 Enregistrez votre expression.

Le tableau suivant décrit Expression Builder.

Élément d'interface	Description
Champs type d'enregistrement	<p>Fournit une liste de sélection contextuelle des champs (à partir du type d'enregistrement contextuel) qui sont autorisés dans une expression. Si l'administrateur société a renommé certains champs, la liste de sélection Champs contient les nouveaux noms des champs.</p> <p>Notez les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si vous créez une règle de workflow ou des actions associées à une règle de workflow, le type d'enregistrement contextuel est le type d'enregistrement spécifié dans la définition de la règle de workflow. Par exemple, si vous créez le corps d'un e-mail qui doit être envoyé en tant qu'action sur une règle de workflow pour un enregistrement Demande d'assistance, le type d'enregistrement contextuel pour Expression Builder est Demande d'assistance. ■ En gestion avancée des champs, le type d'enregistrement contextuel correspond au type d'enregistrement qui est le parent du champ dans lequel l'expression est créée. Par exemple, lors de la définition d'une validation de champ Opportunité, le type d'enregistrement contextuel pour Expression Builder est Opportunité.
Afficher valeurs acceptables	<p>Lorsque vous avez sélectionné un champ dans la liste de sélection Champs, cliquez sur Afficher valeurs acceptables pour afficher les valeurs acceptables pour ce champ.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si le champ sélectionné est un champ de liste de sélection, Afficher valeurs acceptables affiche toutes les options configurées

Élément d'interface	Description
	<p>pour cette liste de sélection.</p> <p>Vous ne pouvez sélectionner qu'une option à la fois. La sélection d'une option permet de définir une fonction de recherche qui peut être utilisée dans une expression.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si le champ sélectionné n'est pas un champ de liste de sélection, Afficher valeurs acceptables affiche une fenêtre qui décrit les valeurs acceptables pour toutes les données pouvant être contenues dans le champ.
Fonctions	Fournit une liste déroulante des fonctions spécifiques disponibles pour modifier, extraire, ou traiter des données d'une expression. Pour obtenir la liste des fonctions disponibles, reportez-vous à la rubrique Fonctions d'Expression Builder (page 1676).
Expression	<p>Zone de texte modifiable qui affiche l'expression sur plusieurs lignes.</p> <p>Pour plus d'informations sur la longueur maximale prise en charge d'une expression, reportez-vous à la rubrique A propos des expressions (page 1665).</p> <p>Les champs et fonctions que vous sélectionnez dans les listes de sélection apparaissent dans l'éditeur d'expressions. Vous pouvez également saisir des expressions directement dans l'éditeur d'expressions.</p> <p>La syntaxe d'expression affiche toujours les noms de champs indépendants de la langue (un nom indépendant de la langue reste identique lorsque la langue de l'utilisateur change). Pour les champs personnalisés, les noms de champs apparaissent dans l'expression avec les balises d'intégration accolées aux noms indépendants de la langue.</p>
Guide de syntaxe	Affiche la rubrique Expression Builder dans l'aide en ligne d'Oracle CRM On Demand.
Exemples d'expression	Affiche la rubrique suivante, Expression Builder - Exemples, dans l'aide en ligne d'Oracle CRM On Demand.
Vérifier syntaxe	Valide la syntaxe de l'expression que vous avez créée.
Enregistrer	Enregistre l'expression.
Annuler	Ferme la fenêtre Expression Builder sans enregistrer les modifications.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)

- [A propos des expressions](#) (page 1665)
- [Types de données dans Expression Builder](#) (page 1668)
- [Expression Builder - Opérateurs](#) (page 1671)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)
- [Expression Builder - Exemples](#) (page 1724)

A propos des expressions

Une expression est une combinaison valide d'un ou plusieurs opérateurs, fonctions, champs et littéraux qui peuvent être évalués par Oracle CRM On Demand. Cette rubrique fournit des informations sur la longueur des expressions, les expressions conditionnelles et les expressions de validation.

Longueur des expressions

L'expression du corps d'un e-mail créé par le biais de l'action Envoyer un e-mail sur une règle de workflow est limitée à 2 000 caractères, espaces compris. Vous pouvez insérer un saut de ligne dans l'e-mail en appuyant sur Entrée. Un saut de ligne compte pour deux caractères dans la zone de texte.

Dans tous les autres cas dans lesquels Expression Builder est utilisé, une expression est limitée à 1 024 caractères, espaces compris.

Vous devez également vérifier que le nombre total de caractères du champ dans lequel vous enregistrez l'expression ne dépasse pas la limite dudit champ. Dans les champs de workflow suivants, trois signes de pourcentage (%%%) sont placés avant et après les noms de fonction et de champ.

- Champs Objet et Corps du message d'un e-mail configuré par le biais de l'action Envoyer un e-mail
- Champs Objet et Description d'une tâche configurée par le biais de l'action Créer une tâche

Les signes de pourcentage indiquent que le nom de la fonction ou du champ doit être converti en valeur textuelle. Chaque signe de pourcentage compte pour un caractère dans le champ dans lequel est enregistrée l'expression.

Si vous saisissez un nom de fonction ou de champ directement dans le champ, vous devez le faire précéder et suivre de trois symboles de pourcentage. Si vous utilisez Expression Builder pour intégrer un nom de fonction ou de champ, ces signes sont ajoutés automatiquement.

Par exemple, si vous utilisez Expression Builder pour insérer le nom de champ suivant dans le corps d'un e-mail dans le cadre d'une action de workflow :

[<AccountName>]

Expression Builder insère l'expression suivante (21 caractères au total) dans le corps de l'e-mail de l'action de workflow :

%%[%<AccountName>]%%%

Longueur du littéral

Lorsque vous transmettez un littéral de type chaîne ou numérique à une fonction d'Expression Builder, ce littéral ne doit pas comporter plus de 75 caractères (espaces inclus). Dans le cas contraire, Expression Builder considère le littéral comme une erreur de syntaxe. Lorsque vous transmettez une chaîne à une fonction en référençant un nom de champ, la limite de 75 caractères ne s'applique pas à la valeur contenue dans le champ transmis au littéral.

Lorsque vous créez une expression en vue de définir une valeur par défaut pour un champ, la limite de 75 caractères s'applique à tout littéral de type chaîne ou numérique transmis à n'importe quelle fonction de l'expression. Par ailleurs, le nombre de caractères du résultat de l'expression ne doit pas dépasser le nombre maximum de caractères autorisés dans le champ.

Expressions conditionnelles

Une expression conditionnelle est une expression qui renvoie toujours une valeur booléenne (vrai ou faux) lors de son évaluation par l'application.

REMARQUE : Oui, Non, O et N ne sont pas des valeurs booléennes. Si vous indiquez vrai ou faux en tant que valeurs de retour pour des fonctions telles que la fonction [Iif](#) (page 1685), les valeurs vrai ou faux sont retournées en tant que chaînes et non en tant que valeurs booléennes. L'utilisation de valeurs booléennes incorrectes dans des expressions conditionnelles peut entraîner un comportement imprévisible de l'application.

Une expression utilisée dans l'un des contextes suivants doit être une expression conditionnelle :

- pour spécifier une règle de validation de champ ;
- pour spécifier une condition dans une règle de workflow ;
- comme premier paramètre dans une fonction [Iif](#) (page 1685).

Expressions de validation

Les expressions de validation sont utilisées pour vérifier que les données saisies dans les champs sont valides. Une expression de validation doit être une expression conditionnelle.

L'expression de validation d'un champ est évaluée lors de la création de l'enregistrement et chaque fois que le champ est mis à jour par un utilisateur, sauf dans les cas suivants :

- Un champ reste vierge lors de la création d'un enregistrement. La validation de champ ne nécessite pas l'insertion obligatoire d'une valeur.
- Un champ contient une valeur préexistante incorrecte, qui n'est pas modifiée lors de la mise à jour.

Si une expression de validation n'est pas évaluée ou a pour résultat la valeur NULL, aucun message d'erreur n'est généré. Un message d'erreur est généré uniquement en cas d'échec de l'expression de validation (si le résultat de l'évaluation de l'expression est FALSE).

Une expression de validation diffère des autres types d'expressions par le fait qu'elle peut commencer par un opérateur conditionnel. Par exemple, si Nom du compte est le champ en cours de validation par l'expression, l'expression peut commencer par :

```
= 'Hôpital Acme'
```

Cette expression, bien qu'incorrecte dans la forme, passera sans problème une vérification de syntaxe, car Oracle CRM On Demand insère le nom du champ en cours de validation avant l'expression s'il ne trouve pas

de nom de champ au début de l'expression. Vous pouvez également saisir l'expression de validation comme suit :

```
[<AccountName>]= 'Hôpital Acme'
```

où [<AccountName>] est le champ en cours de validation.

Si l'expression requiert l'évaluation d'autres champs en plus du champ en cours de validation, il est courant que la première comparaison dans l'expression soit effectuée sur le champ en cours de validation.

Les expressions de validation sont uniquement utilisées dans la zone de texte Validation des champs dans la gestion avancée des champs dans Oracle CRM On Demand.

Exemples d'expression de validation

Exemple 1 : Un processus requiert que la date de clôture d'une opportunité soit postérieure à la date de création de l'opportunité.

Pour implémenter ce processus, créez une expression de validation pour le champ Date de clôture (sur la page Configuration des champs des opportunités) comme suit :

```
> [<CreatedDate>]
```

Vous pouvez également utiliser l'exemple suivant, mais notez que le champ en cours d'évaluation (Date de clôture) doit être le premier champ de l'expression :

```
[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]
```

Pour plus d'informations sur la création et la modification de champs, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 1165).

Exemple 2 : Un processus requiert que le chiffre d'affaires d'une opportunité soit différent de zéro lorsque la probabilité de l'opportunité est égale ou supérieure à 40%.

La règle métier indique que la dépendance s'exécute sur les deux champs et peut être redéfinie comme suit :

Pour une opportunité, le chiffre d'affaires ne peut pas être égal à zéro lorsque la probabilité est égale ou supérieure à 40. À l'inverse, la probabilité ne peut pas être égale ou supérieure à 40 si le CA est zéro.

L'expression de validation d'un champ est évaluée lors de la création de l'enregistrement et chaque fois que le champ est mis à jour par un utilisateur. Étant donné qu'une mise à jour du champ Probabilité ou CA peut affecter les deux champs, vous devez disposer de règles de validation à la fois pour les champs Probabilité et CA pour pouvoir implémenter correctement la règle métier. (Pour plus d'informations sur la création et la modification de champs, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 1165).)

Les étapes requises pour l'implémentation de cet exemple sont les suivantes :

- 1 Configurez la règle de validation suivante pour le champ Probabilité :

```
< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

Notez que vous n'utilisez pas le signe pourcentage (%).

- 2 Ajoutez au champ Probabilité un message d'erreur de validation semblable au suivant :

Le CA doit être supérieur à 0 lorsque la probabilité est égale ou supérieure à 40%.

- 3 Configurez la règle de validation suivante pour le champ CA :

(> 0 AND [<Probability>] >= 40) OR [<Probability>] < 40

4 Ajoutez au champ CA un message d'erreur de validation semblable au suivant :

Le CA doit être supérieur à 0 lorsque la probabilité est égale ou supérieure à 40%.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

Types de données dans Expression Builder

Cette rubrique décrit les types de donnée d'Oracle CRM On Demand et comment ils sont utilisés dans Expression Builder.

Types de données dans Oracle CRM On Demand

Le tableau suivant indique le type de données renvoyé lorsqu'un champ Oracle CRM On Demand est utilisé dans une expression. Pour obtenir la valeur d'un champ, utilisez la syntaxe [<NomChamp>].

Type de champ Oracle CRM On Demand	Type renvoyé dans les expressions
Entier	Entier
Liste de sélection	Chaîne
Devise	Devise
ID	Chaîne
Texte	Chaîne
Case à cocher	Booléen. Par exemple, vous pouvez utiliser [<Active>] directement aux endroits où des conditions sont attendues. Vous pouvez aussi utiliser FieldValue('<Active>') = 'Y'.
Date	Date

Type de champ Oracle CRM On Demand	Type renvoyé dans les expressions
Date Heure	Date Heure
Nombre	Nombre

REMARQUE : Si l'administrateur société a renommé des champs, la liste des champs *Type d'enregistrement* affiche les nouveaux noms, mais la syntaxe de l'expression affiche les noms d'origine. Pour les champs personnalisés, les noms d'indicateur d'intégration que les administrateurs société peuvent modifier sont utilisés dans la syntaxe de l'expression. La syntaxe est la suivante :

[<CustomTag_ITAG>] et FieldValue('<CustomTag_ITAG>')

Type de données arithmétique

Lorsqu'une instruction fait référence à une ou plusieurs valeurs de champ et que ces champs comportent des types de données différents, l'ordre des types de données peut avoir des incidences sur le calcul. Lorsqu'un opérateur (autre que l'opérateur d'élévation à une puissance) est appliqué à deux opérandes de deux types de données différents, l'opérande situé à droite de l'opérateur est converti dans le type de données de l'opérande de gauche avant l'évaluation de l'opération. Par exemple, si CloseDate a la valeur 02/09/2007, l'expression suivante :

PRE('<CloseDate>') + 30

est évaluée en 02/09/200730. Par conséquent, la condition suivante :

[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30

est valide au niveau de la syntaxe mais sa signification est incorrecte. La condition est écrite correctement comme suit :

[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').

REMARQUE : Lorsque l'opérateur d'élévation à une puissance est utilisé, l'opérande situé à droite de l'opérateur n'est pas converti dans le type de données de l'opérande de gauche.

Les tableaux suivants présentent les résultats possibles de diverses opérations arithmétiques en utilisant les exemples de valeur indiqués.

Champ	Type de données	Exemple de valeur
Quantité	Entier	5
Prix unitaire	Devise	2,25

Calcul	Résultat
--------	----------

	Valeur	Type de données
[<Item Price>] + [<Quantity>]	7.25	Devise
[<Quantity>] + [<Item Price>]	7	Entier
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2.75) REMARQUE : Pour les champs de devise, les parenthèses indiquent que la valeur est négative.	Devise
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Entier
[<Prix unitaire>] * [<Quantité>]	11,25	Devise
[<Quantité>] * [<Prix unitaire>]	10	Entier
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0.45	Devise
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Devise

Lorsque l'opérateur d'élévation à une puissance est utilisé, l'opérande situé à droite de l'opérateur n'est pas converti dans le type de données de l'opérande de gauche.

Dans cet exemple (où Quantité est un champ de type Entier, la valeur 5 et Prix unitaire un champ Devise avec la valeur 2,25), si l'opérande situé à droite de l'opérateur a été converti dans le type de données de l'opérande de gauche, la valeur attendue pour Quantité ^ Prix unitaire sera 25, et le type de données attendu sera Entier. Toutefois, les résultats sont indiqués dans le tableau suivant.

Calcul	Résultat	
	Valeur	Type de données
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	Devise
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Devise

L'opérateur de négation (signe moins [-]) est également pris en charge dans Expression Builder. Par exemple :

Calcul	Résultat	
	Valeur	Type de données

Calcul	Résultat	
	Valeur	Type de données
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Devise

Si vous convertissez un nombre en chaîne, le calcul ne fonctionne pas correctement. Par exemple :

Calcul	Résultat		Description
	Valeur	Type de données	
1234 + abcd	1234	Nombre	La chaîne "abcd" prend la valeur 0 et est ensuite ajoutée à 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Chaîne	1234 prend la valeur de la chaîne "1234" puis est ajouté à la chaîne "abcd".

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

Expression Builder - Opérateurs

Cette rubrique décrit les opérateurs que vous pouvez utiliser dans Expression Builder et l'ordre dans lequel ils sont évalués.

Opérateurs arithmétiques

Le tableau suivant décrit le but de chaque opérateur arithmétique et en donne un exemple d'utilisation.

Opérateur	Objectif	Exemple
+	Addition	[<Numéro enregistrement>] + 1
-	Soustraction	[<Numéro enregistrement>] - 1
-	Négation	[<Chiffre d'affaires>] < - 100
*	Multiplication	[<Sous-total>] * 0,0625

Opérateur	Objectif	Exemple
/	Division	[<Total éléments>] / [<Total commandes>]
^	Elévation à une puissance	[<Hauteur grille>] ^ 2

Opérateurs logiques

La table de définition suivante indique les résultats possibles renvoyés par les opérateurs logiques dans Expression Builder.

Opérateur logique	Premier opérande	Deuxième opérande	Résultat
NON	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
ET	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OU	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE

Opérateur logique	Premier opérande	Deuxième opérande	Résultat
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

Opérateurs de comparaison

Le tableau suivant décrit le but de chaque opérateur de comparaison et en donne un exemple d'utilisation.

Opérateur	Objectif	Exemple
=	Teste que le premier opérande est égal au deuxième.	[<Nom>] = "Dupont"
< >	Teste que le premier opérande n'est pas égal au deuxième.	[<Rôle>] <> "Utilisateur final"
>	Teste que le premier opérande est supérieur au deuxième.	[<Chiffre d'affaires>] > 5000
<	Teste que le premier opérande est inférieur au deuxième.	[<Probabilité>] < 0,7
> =	Teste que le premier opérande est supérieur ou égal au deuxième.	[<Chiffre d'affaires>] >= 5000
< =	Teste que le premier opérande est inférieur ou égal au deuxième.	[<Probabilité>] <= 0,7
EGAL A	Teste que la valeur du premier opérande correspond à la chaîne spécifiée.	[<Last Name>] LIKE "Smith" CONSEIL : Vous pouvez utiliser les caractères spéciaux de correspondance de configuration astérisque (*) et point d'interrogation (?) avec l'opérateur LIKE.
DIFFERENT	Teste que la valeur du premier opérande ne	[<Last Name>] NOT LIKE

Opérateur	Objectif	Exemple
DE	correspond pas à la chaîne spécifiée.	<p>"Smith"</p> <p>ou</p> <p>NOT ([<Last Name>] LIKE "Smith")</p> <p>REMARQUE : Les parenthèses sont obligatoires dans le second exemple.</p> <p>CONSEIL : Vous pouvez utiliser les caractères spéciaux de correspondance de configuration astérisque (*) et point d'interrogation (?) avec l'opérateur NOT LIKE.</p>
IS NULL	Teste que l'opérande a la valeur NULL.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Teste que l'opérande n'a pas la valeur NULL.	[<Last Name>] IS NOT NULL

Caractères spéciaux de correspondance de configuration

Le tableau suivant décrit les caractères spéciaux de correspondance de configuration. Ces caractères spéciaux peuvent être utilisés avec les opérateurs de comparaison LIKE et NOT LIKE.

Caractère	Objectif	Exemple
*	Zéro caractère ou plus	<p>[<Nom>] EGAL A "Sm*" renvoie tous les enregistrements où la valeur de [<Nom>] commence par les caractères <i>Sm</i>, comme dans <i>Smith</i>, <i>Smythe</i>, <i>Smart</i>, etc.</p> <p>[<Last Name>] LIKE "*on*" renvoie tous les enregistrements dans lesquels le champ [<Last Name>] contient les caractères <i>on</i>, à savoir <i>Dupond</i>, <i>Dupont</i>, <i>Lepont</i>, etc.</p>
?	Un caractère	<p>[<First Name>] NOT LIKE "Da?" renvoie tous les enregistrements dans lesquels la valeur [<First Name>] comporte trois caractères et ne commence pas par les lettres <i>Da</i>. Les enregistrements contenant <i>Ted</i>, <i>Tom</i> et <i>Sam</i> sont renvoyés, mais pas <i>Dax</i> et <i>Dan</i>.</p> <p>NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") renvoie tous les enregistrements dans lesquels la valeur [<First Name>] comporte trois caractères et le caractère du milieu n'est pas <i>o</i>. Les enregistrements contenant <i>Ted</i> et <i>Sam</i> sont renvoyés,</p>

mais pas *Tom* et Bob .

Opérateur de concaténation

L'opérateur + (plus) est utilisé dans les e-mails pour concaténer des valeurs de champ et du texte.

Priorité des opérateurs

La priorité correspond à l'ordre dans lequel Oracle CRM On Demand évalue les différents opérateurs d'une expression. Les règles suivantes s'appliquent :

- Les opérateurs avec une priorité plus élevée sont évalués avant les opérateurs avec une priorité plus faible.
- Les opérateurs de priorité égale sont évalués de gauche à droite.
- Plus les nombres sont petits, plus la priorité est élevée.
- L'utilisation de parenthèses affecte l'ordre des priorités dans une expression. L'expression entre parenthèses est évaluée avant l'expression située en dehors des parenthèses.

Les niveaux de priorité sont indiqués dans le tableau suivant.

Niveau	Opérateur
1	()
2	- (négation)
3	^ (élévation à une puissance)
4	* (multiplication), / (division)
5	+ (addition), - (soustraction), opérateur logique NON
6	opérateur logique ET
7	opérateur logique OU
8	opérateurs de comparaison =, <>, >, <, >=, <=

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

Fonctions d'Expression Builder

Le tableau suivant répertorie les fonctions que vous pouvez utiliser dans Expression Builder. Cliquez sur le nom d'une fonction pour afficher plus de détails sur cette dernière.

Fonctions booléennes	Fonctions de date et d'heure	Fonctions de chaîne	Fonctions utilisateur	Fonctions de données	Fonctions mathématiques
IfNull (page 1684)	Durée (page 1678)	FieldValue (page 1681)	Local (voir "Paramètres linguistiques" page 1705)	ExcludeChannel (page 1679)	LN (page 1704)
Iif (page 1685)	JulianDay (page 1698)	FindNoneOf (page 1681)	LocaleListSeparator (page 1705)	GetGroupId (page 1683)	
	JulianMonth (page 1699)	FindOneOf (page 1682)	OrganizationName (page 1709)	GetParentId (page 1684)	
	JulianQtr (page 1700)	InStr (page 1686)	UserValue (page 1719)	JoinFieldValue (page 1688)	
	JulianWeek (page 1701)	Left (page 1702)		LookupName (page 1706)	
	JulianYear (page 1701)	Len (page 1703)		LookupValue (page 1707)	
	Timestamp (page 1715)	Mid (page 1708)		PRE (page 1710)	
	Today (page 1718)	Right (page 1712)		RowIdToRowNum (page 1713)	
	UtcConvert (page 1723)	ToChar (page 1715)		RowNum (page 1714)	

Notez les informations suivantes, relatives à d'autres fonctions :

- Certaines fonctions répertoriées dans la liste déroulante du champ Fonctions dans le Constructeur d'expressions sont destinées à une utilisation interne uniquement. N'utilisez pas les fonctions suivantes dans vos expressions :

- [GetParentId](#)
 - [IsManagerPosition](#)
 - [Lookup](#)
 - [LookupMessage](#)
 - [LOVLanguage](#)
 - [PositionId](#)
 - [PositionName](#)
- Préférez utiliser la fonction [UserValue](#) (page 1719) aux fonctions répertoriées dans le tableau ci-dessous. Ces dernières seront bientôt obsolètes.

Fonction	Alternative recommandée
Pseudonyme	UserValue('<Alias>')
Devise	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Langue	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)

Durée

La fonction Durée d'Expression Builder renvoie un nombre qui indique une période en jours ou en fractions de jour, comme l'indique l'argument de période.

Syntaxe

Duration(period)

Type du résultat

Nombre

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
Période	<p>Un littéral de chaîne au format suivant <i>PnYnMnDTnHnM</i> :</p> <p>où :</p> <ul style="list-style-type: none">■ P indique la période■ <i>nY</i> indique le nombre d'années entre 0 et 5■ <i>nM</i> indique le nombre de mois entre 0 et 12■ <i>nD</i> indique le nombre de jours entre 0 et 200■ T sépare les spécifications de date et d'heure■ <i>nH</i> indique le nombre d'heures entre 0 et 200■ <i>nM</i> indique le nombre de minutes entre 0 et 59

Notez les points suivants :

- N'indiquez pas de signe plus (+) pour les valeurs positives.
- Vous pouvez indiquer une durée négative sous la forme -Duration(Period).
- Les secondes ne sont pas prises en charge.
- La durée maximale prise en charge est 'P5Y12M200DT200H59M' (c'est-à-dire, 5 ans, 12 mois, 200 jours, 200 heures et 59 minutes).
- Si le nombre d'années, de mois, de jours, d'heures ou de minutes est égal à zéro, vous pouvez omettre le nombre et le marqueur correspondant.
- Si le nombre d'années, de mois ou de jours est égal à zéro et que le composant horaire est une valeur différente de zéro, au moins un des composants année, mois ou jour (un nombre et son marqueur) doit être présent.
- Si aucun des composants horaires ne figure dans la période, le marqueur T ne doit pas y être inclus.

- Le marqueur *P* doit toujours être présent dans la période.

Exemples

Ci-dessous figurent quelques exemples valides de la fonction Duration :

```
Duration('P0Y1M1DT2H5M')
```

```
Duration('P0Y0DT1H')
```

```
Duration('P1D')
```

```
Duration('P0Y0M0DT0H0M')
```

```
Duration('P0DT1M')
```

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

ExcludeChannel

La fonction ExcludeChannel d'Expression Builder renvoie FALSE si le nom de canal spécifié correspond au canal d'où provient la demande.

Syntaxe

ExcludeChannel (nom_canal)

Type du résultat

Booléen

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
nom_canal	Nom du canal à exclure.

Le tableau suivant décrit les chaînes valides utilisables dans l'argument nom_canal.

Chaîne de nom de canal	Description
Import	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par la fonctionnalité d'import et par l'intermédiaire de Oracle Data Loader On Demand.
Online	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par les interactions de l'utilisateur dans des fenêtres du navigateur.
Mass Update	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par l'option Mise à jour en masse figurant dans les pages de liste.
Record Merge	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par les fusions d'enregistrements.
Offline	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par Oracle Offline On Demand.
Web Services	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par les services Web.
Office	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par Oracle Outlook Email Integration On Demand et Oracle Notes Email Integration On Demand.
PIM	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par Oracle PIM Sync On Demand.

Exemples

L'exemple suivant empêche un processus d'être déclenché par une demande d'assistance Web :

```
ExcludeChannel("web services")
```

L'exemple suivant empêche un processus d'être déclenché par une opération d'importation ou par Oracle Data Loader On Demand :

```
ExcludeChannel("Import")
```

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

■ [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)

■ [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)

■ [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

FieldValue

La fonction FieldValue d'Expression Builder renvoie la valeur d'un champ sous forme de chaîne.

Syntaxe

FieldValue('<field_name>')

Type du résultat

Chaîne

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
field_name	Nom XML valide ou une balise d'intégration personnalisée correspondant au champ choisi.

Exemples

L'exemple suivant :

```
Fieldvalue('<CreatedDate>')
```

Renvoie la valeur du champ Date de création sous forme d'une chaîne.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

FindNoneOf

La fonction FindNoneOf d'Expression Builder renvoie la position de la première instance dans le premier argument (chaîne1) qui ne correspond pas à un caractère du deuxième argument (chaîne2).

Syntaxe

FindNoneOf(string1, string2)

Type du résultat

Entier

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string1	Chaîne, champ de texte ou expression à rechercher.
string2	Chaîne, champ de texte ou expression pour la correspondance.

Exemples

L'exemple suivant renvoie la valeur 4 :

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

FindOneOf

La fonction FindOneOf d'Expression Builder renvoie la position de la première instance dans le premier argument (chaîne1) d'un caractère du deuxième argument (chaîne2).

Syntaxe

FindOneOf(string1, string2)

Type du résultat

Entier

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string1	Chaîne, champ de texte ou expression à rechercher.
string2	Chaîne, champ de texte ou expression pour la correspondance.

Exemples

L'exemple suivant renvoie la valeur 3 :

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

GetGroupId

La fonction GetGroupId d'Expression Builder renvoie le groupe de partage de calendrier de Oracle CRM On Demand.

Syntaxe

```
GetGroupId()
```

Type du résultat

Chaîne

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

GetParentId

La fonction GetParentId d'Expression Builder renvoie l'ID ligne de l'enregistrement parent.

Syntaxe

GetParentId()

Type du résultat

Chaîne

Exemple

Si un interlocuteur est associé à un compte dont l'ID ligne est 12-1A876B, la fonction GetParentId renvoie la valeur suivante :

12-1A876B

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

IfNull

La fonction IfNull d'Expression Builder renvoie la valeur du premier argument transmis à la fonction. Si le premier argument renvoie NULL, la valeur du deuxième argument est renvoyée.

Syntaxe

IfNull(expr1, expr2)

Type du résultat

Le type de résultat renvoyé par la fonction IfNull est le type de son premier argument, même si celui-ci est NULL. Le second argument est converti dans le type du premier argument avant que sa valeur soit renvoyée.

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
expr1	Nom de champ ou expression.
expr2	Nom de champ ou expression renvoyé si expr1 est NULL.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

IIf

La fonction IIf d'Expression Builder renvoie un ou deux paramètres en fonction de l'évaluation d'une expression conditionnelle. IIf est l'abréviation d'Immediate If.

Syntaxe

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

Autre syntaxe

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

Syntaxe mixte

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

Type du résultat

Le type de résultat renvoyé par la fonction IIf() est toujours le type de son premier argument. Si l'expression est évaluée à FALSE, le second argument est converti dans le type du premier argument avant que sa valeur soit renvoyée.

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
expr	Expression conditionnelle à évaluer.
result_if_true	Valeur renvoyée si l'expression conditionnelle est évaluée à True.
result_if_false	Valeur renvoyée si l'expression conditionnelle est évaluée à False.
expr_if_true	Expression à évaluer si l'expression conditionnelle est évaluée à True.
expr_if_false	Expression à évaluer si l'expression conditionnelle est évaluée à False.

Exemples

Voici un exemple de syntaxe mixte de la fonction IIf :

Un processus métier nécessite que le champ Région d'une page de détails de compte soit mis à jour lorsque le champ Etat de facturation est modifié comme suit :

Si la valeur du champ Etat de facturation est modifiée en OK ou TX, le champ Région doit être mis à jour avec la valeur Central. Si le champ Etat de facturation est modifié en CA, le champ Région doit être mis à jour avec la valeur West. Pour tous les autres états, le champ Région doit être mis à jour avec la valeur East.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',  
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'West', 'East'))
```

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

InStr

La fonction InStr d'Expression Builder renvoie la position de la première occurrence d'une chaîne au sein d'une autre chaîne.

Syntaxe

Instr(string1, string2, start, end)

Type du résultat

Entier

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string1	Indique la chaîne dans laquelle effectuer la recherche. La valeur peut être un littéral de type chaîne ou un nom de champ, ou encore une expression qui renvoie une chaîne.
string2	Indique la chaîne à rechercher. La valeur peut être un littéral de type chaîne ou un nom de champ, ou encore une expression qui renvoie une chaîne. REMARQUE : La recherche de chaîne est sensible à la casse.
start	(Facultatif) Nombre entier qui spécifie le point de départ dans chaîne1.
end	(Facultatif) Nombre entier qui spécifie le point de fin dans string1.

Exemples

L'exemple suivant renvoie la valeur 9 :

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

L'exemple suivant indique la manière dont la fonction InStr peut être utilisée dans une condition de règle de workflow. Dans la condition de règle de workflow, la fonction InStr permet de déterminer si une chaîne spécifique apparaît dans un champ de l'enregistrement. Si la chaîne est trouvée dans le champ, les actions spécifiées dans la règle de workflow sont exécutées. Dans le présent exemple, la fonction InStr détermine si le champ Subject d'un enregistrement contient le mot *VERIFIER*. L'action de la règle de workflow n'est exécutée que si le champ Subject contient le mot *VERIFIER* en majuscules.

```
InStr([<Subject>], 'VERIFIER') > 0
```

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

JoinFieldValue

Un type d'enregistrement peut faire référence à un autre à l'aide d'une clé étrangère. Un *champ joint* est un champ d'un type d'enregistrement qui utilise une clé étrangère pour faire référence à un champ d'un autre type d'enregistrement. Par exemple, pour la plupart des types d'enregistrement, le champ OwnerId est une clé étrangère qui fait référence au type d'enregistrement Utilisateur. Dans de nombreux enregistrements, le champ Titulaire est un champ joint qui utilise la clé étrangère OwnerId pour faire référence au champ Pseudonyme sur le type d'enregistrement Utilisateur.

La fonction JoinFieldValue d'Expression Builder renvoie la valeur d'un champ joint lorsque le type d'enregistrement référencé et les clés étrangères correspondantes sont spécifiés dans la fonction. Cette fonction permet également de récupérer d'autres champs du type d'enregistrement référencé qui ne sont pas directement liés à l'objet référencé, ce qui vous permet de rechercher des champs de types d'enregistrement liés.

Syntaxe

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

Type du résultat

Chaîne.

Si une erreur se produit ou si le champ sur lequel la requête est effectuée est vide, la requête renvoie une chaîne de longueur zéro.

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
ref_record_type	<p>Nom indépendant de la langue du type d'enregistrement référencé. (Un <i>nom indépendant de la langue</i> est un nom qui reste identique quelle que soit la langue choisie par l'utilisateur.)</p> <p>L'argument doit apparaître entre identificateurs de nom de champ. Par exemple :</p> <p>'<Account>'</p> <p>Reportez-vous au tableau de la section Types d'enregistrement de cette rubrique pour obtenir la liste des noms de types d'enregistrement indépendants de la langue.</p>
foreign_key	<p>Littéral ou expression qui renvoie un ID de ligne valide du type d'enregistrement référencé (spécifié dans l'argument ref_record_type). Si l'ID de ligne n'est pas valide, la fonction renvoie une chaîne de longueur zéro.</p>

Argument	Description
	Les références de champ directes doivent apparaître entre identificateurs de champ. Par exemple : [<AccountId>]
field_name	Nom indépendant de la langue d'un champ du type d'enregistrement référencé (spécifié par l'argument ref_record_type). Si le champ n'existe pas dans le type d'enregistrement référencé, une erreur est générée. Le nom de champ doit apparaître entre identificateurs de champ. Par exemple : '<Type>'

Exemples

Exemple 1 : Un processus nécessite une règle de workflow pour rechercher le nom du nouveau titulaire d'un enregistrement modifié. Lors du changement de titulaire, seule la clé étrangère OwnerId de l'enregistrement est mise à jour. Ainsi, la condition suivante d'une règle de workflow ne recherche pas le nouveau titulaire de l'enregistrement :

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

Vous pouvez utiliser la condition suivante pour rechercher le nouveau titulaire de l'enregistrement :

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Exemple 2 : Pour obtenir l'adresse e-mail de l'ancien titulaire d'un enregistrement, utilisez l'expression suivante :

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Exemple 3 : Pour obtenir l'adresse e-mail du titulaire actuel d'un enregistrement, utilisez l'expression suivante :

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Exemple 4 : Un processus nécessite l'envoi d'un e-mail de demande d'assistance à un contact. Avant l'envoi de cet e-mail, la règle de workflow vérifie que le contact a accepté de recevoir des e-mails. La règle de workflow (basée sur le type d'enregistrement de la demande d'assistance) comporte la condition suivante :

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Exemple 5 : Pour connaître le territoire du compte principal d'une demande d'assistance, utilisez l'expression suivante :

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

Types d'enregistrement

Dans le tableau suivant, la colonne Type d'enregistrement référencé indique les noms indépendants de la langue des types d'enregistrement référencés que vous pouvez rechercher à l'aide de la fonction

JoinFieldValue. La colonne Clé étrangère indique les clés étrangères que vous pouvez utiliser pour rechercher le type d'enregistrement référencé. La colonne Type d'enregistrement indique les types d'enregistrement que vous utilisez pour configurer les règles de workflow dans lesquelles les clés étrangères sont visibles.

Type d'enregistrement référencé	Clé étrangère	Type d'enregistrement
Compte	ParentAccountId	Compte
Campagne	SourceCampaignId	
Interlocuteur	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Territoire	TerritoryId	
Utilisateur	OwnerId	
Compte	CompetitorId	Concurrent/compte
Interlocuteur	PrimaryContactId	
Compte	AccountId	Compte - Interlocuteur
Interlocuteur	ContactId	
Interlocuteur	ContactId	Compte - Rôle de l'interlocuteur
Compte	AccountId	Compte - Remarque
Compte	AccountId	Equipe du compte
Utilisateur	UserId	
Compte	AccountId	Activité
Campagne	CampaignId	
Interlocuteur	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionnaire	DealerId	
FundRequest	FundRequestId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	

Type d'enregistrement référencé	Clé étrangère	Type d'enregistrement
Opportunité	OpportunityId	
Portefeuille	PortfolioId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Utilisateur	DelegatedById	
Utilisateur	OwnerId	
Interlocuteur	ContactId	Evaluation
Lead	LeadId	
Opportunité	OpportunityId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Compte	ManufacturerId	Equipement
Compte	AccountId	
Interlocuteur	CustomerContactId	
Produit	ProductId	
Compte	AccountId	Marques de concessionnaires auto
Compte	AccountId	Heures de ventes auto
Produit	ProductId	Heures d'assistance auto
Produit	ProductId	Présentation produit
Utilisateur	OwnerId	Echantillons remis en visite
Campagne	CampaignId	Campagne
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Utilisateur	OwnerId	
Interlocuteur	ContactId	Destinataires de la campagne
Interlocuteur	CampaignContactId	
Campagne	CampaignId	
Compte	AccountId	Interlocuteur
Campagne	SourceCampaignId	

Type d'enregistrement référé	Clé étrangère	Type d'enregistrement
Interlocuteur	ManagerId	
Interlocuteur	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Territoire	TerritoryId	
Utilisateur	OwnerId	
Interlocuteur	ContactId	Interlocuteur - Remarque
Interlocuteur	ContactId	Equipe de l'interlocuteur
Utilisateur	UserId	
Compte	AccountId	Objet personnalisé 01
Activité	ActivityId	
Campagne	CampaignId	
Interlocuteur	ContactId	
CustomObject1	ParentId	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionnaire	DealerId	
Budget	FundId	
Foyer	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Opportunité	OpportunityId	
Portefeuille	PortfolioId	
Produit	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Solution	SolutionId	
Utilisateur	OwnerId	

Type d'enregistrement référencé	Clé étrangère	Type d'enregistrement
Véhicule	VehicleId	
Compte	AccountId	Objet personnalisé 02
Activité	ActivityId	
Campagne	CampaignId	
Interlocuteur	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	ParentId	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionnaire	DealerId	
Budget	FundId	
Foyer	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Opportunité	OpportunityId	
Portefeuille	PortfolioId	
Produit	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Solution	SolutionId	
Utilisateur	OwnerId	
Véhicule	VehicleId	
Compte	AccountId	Objet personnalisé 03
Activité	ActivityId	
Campagne	CampaignId	
Interlocuteur	ConatctId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	ParentId	
Concessionnaire	DealerId	

Type d'enregistrement référé	Clé étrangère	Type d'enregistrement
Budget	FundId	
Foyer	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEvent	MedEdEventId	
Opportunité	OpportunityId	
Portefeuille	PortfolioId	
Produit	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Solution	SolutionId	
Utilisateur	OwnerId	
Véhicule	VehicleId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Concessionnaire
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionnaire	ParentDealerId	
Territoire	PrimaryTerritoryId	
Utilisateur	OwnerId	
Concessionnaire	ChannelPartnerId	Concessionnaire - Territoire
CustomObject1	CustomObject1Id	Budget
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Budget	FundId	
Utilisateur	PrimaryOwnerId	
Budget	FundId2	Participant au budget
Campagne	CampaignId	Demande de budget
Interlocuteur	PrimaryContactId	
Budget	FundId	
FundRequest	OwnedByEmployeeId	

Type d'enregistrement référencé	Clé étrangère	Type d'enregistrement
Utilisateur	FundOwnerId	
Utilisateur	OwnerId	
Compte	AccountID	Foyer
Interlocuteur	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Foyer	OwnerGroupId	
Campagne	CampaignId	Foyer - Interlocuteurs
Compte	AccountId	Lead
Campagne	CampaignId	
Interlocuteur	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Opportunité	OpportunityId	
Utilisateur	OwnerId	
Utilisateur	SalesRepId	
Utilisateur	ReferredById	
Produit	ProductId	Réunion professionnelle
Utilisateur	OwnerId	
Compte	AccountId	Opportunité
Campagne	SourceCampaignId	
Interlocuteur	KeyContactId	
Interlocuteur	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	

Type d'enregistrement référé	Clé étrangère	Type d'enregistrement
Concessionnaire	DealerId	
Territoire	TerritoryId	
Utilisateur	OwnerId	
Interlocuteur	PrimaryContactId	Concurrent d'opportunité
Opportunité	CompetitorId	
Interlocuteur	ContactId	Rôle interlocuteur opportunité
Opportunité	OpportunityId	
OpportunityId	OptyId	Opportunité - Remarque
Interlocuteur	PrimaryContactId	Partenaire d'opportunité
Opportunité	PartnerId	
Utilisateur	OwnerId	
Opportunité	OptyId	Equipe d'opportunité
Utilisateur	UserId	
Compte	ParentAccountId	Partenaire
Campagne	SourceCampaignId	
Territoire	TerritoryId	
Utilisateur	ChannelAccountManagerId	
Utilisateur	OwnerId	
Compte	AccountId	Portefeuille
Compte	InstitutionId	
Interlocuteur	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Portefeuille	OwnerGroupId	
Portefeuille	ParentPortfolioAccountId	
Produit	ParentProductId	

Type d'enregistrement référencé	Clé étrangère	Type d'enregistrement
Produit	ProductId	
Utilisateur	OwnerId	
Interlocuteur	ContactId	Propriétaire du portefeuille
Portefeuille	PortfolioId	
Produit	ParentProductId	Produit
Compte	OpportunityAccountId	CA
Equipement	AssetId	
Interlocuteur	ContactId	
Opportunité	OpportunityId	
Produit	ProductId	
Utilisateur	OwnerId	
Compte	AccountId	Demande d'assistance
Equipement	AssetId	
Interlocuteur	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionnaire	DealerId	
Produit	ProductId	
Utilisateur	OwnerId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Solution
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Produit	ProductId	
Compte	AccountId	Véhicule
Interlocuteur	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	

Type d'enregistrement référencé	Clé étrangère	Type d'enregistrement
CustomObject3	CustomObject3Id	
Produit	ProductId	
Concessionnaire	SellingDealerId	
Concessionnaire	ServicingDealerId	
Utilisateur	OwnerId	

En outre, les champs de clé étrangère suivants sont communs à tous les types d'enregistrement, ils font référence aux types d'enregistrement utilisateur suivants :

- CreatedById
- ModifiedById

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

JulianDay

La fonction JulianDay d'Expression Builder renvoie le nombre de jours écoulés depuis midi (Temps universel) le premier janvier 1 4713 avant Jésus-Christ.

Syntaxe

JulianDay(date)

Type du résultat

Entier

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
date	Nom de champ qui renvoie un type de données de date.

Argument	Description
	Pour renvoyer la valeur correspondant à la date du jour, utilisez la syntaxe suivante : JulianDay(Today())

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

JulianMonth

La fonction JulianMonth d'Expression Builder renvoie un nombre entier égal à :

$$JulianYear * 12 + mois_en_cours$$

où *JulianYear* est l'année renvoyée par la fonction [JulianYear](#) (page 1701) et *mois_en_cours* est un nombre entier compris entre 1 et 12, janvier correspondant à 1.

Syntaxe

JulianMonth(date)

Type du résultat

Entier

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
date	Nom de champ qui renvoie un type de données de date. Pour renvoyer la valeur correspondant à la date du jour, utilisez la syntaxe suivante : JulianMonth(Today())

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

JulianQtr

La fonction JulianQtr d'Expression Builder renvoie un nombre entier égal à :

$$JulianYear * 4 + trimestre_en_cours$$

où *JulianYear* est l'année renvoyée par la fonction [JulianYear](#) (page 1701) et *trimestre_en_cours* représente :

$$(mois_en_cours - 1) / 3 + 1$$

arrondi à l'entier inférieur.

Syntaxe

JulianQtr(date)

Type du résultat

Entier

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
date	Nom de champ qui renvoie un type de données de date. Pour renvoyer la valeur correspondant à la date du jour, utilisez la syntaxe suivante : JulianQtr(Today())

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

JulianWeek

La fonction JulianWeek d'Expression Builder renvoie un nombre entier égal à :

$$\text{JulianDay} / 7$$

arrondi à l'entier inférieur, où *JulianDay* est le jour renvoyé par la fonction [JulianDay](#) (page 1698).

Syntaxe

JulianWeek(date)

Type du résultat

Entier

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
date	<p>Nom de champ qui renvoie un type de données de date.</p> <p>Pour renvoyer la valeur correspondant à la date du jour, utilisez la syntaxe suivante :</p> <p>JulianWeek(Today())</p>

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

JulianYear

La fonction JulianYear d'Expression Builder renvoie un nombre entier égal à :

$$\text{année_en_cours} + 4713$$

Syntaxe

JulianYear(date)

Type du résultat

Entier

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
date	Nom de champ qui renvoie un type de données de date. Pour renvoyer la valeur correspondant à la date du jour, utilisez la syntaxe suivante : JulianYear(Today())

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

Left

La fonction Left d'Expression Builder renvoie un nombre de caractères spécifié à partir du côté gauche d'une chaîne.

Syntaxe

Left(string, length)

Type du résultat

Chaîne

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string	Chaîne à partir de laquelle les caractères les plus à gauche sont renvoyés. Si la chaîne contient la valeur

Argument	Description
	NULL, la valeur NULL est renvoyée.
length	Nombre entier indiquant le nombre de caractères à renvoyer. Si cet argument est 0 (zéro), une chaîne vide est renvoyée. Si cet argument est supérieur ou égal au nombre de caractères de la chaîne, la chaîne entière est renvoyée.

Exemples

Si l'adresse e-mail de l'utilisateur en cours est john.doe@oracle.com, l'exemple suivant renvoie la valeur john :

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

Len

La fonction Len d'Expression Builder renvoie le nombre de caractères d'une chaîne spécifiée.

Syntaxe

Len(string)

Type du résultat

Entier

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string	Expression de chaîne ou nom de champ à partir duquel les caractères sont comptés. Si la chaîne est vide, 0

Argument	Description
	(zéro) est renvoyé. Si elle contient la valeur NULL, la valeur NULL est renvoyée.

Exemples

L'exemple suivant renvoie la valeur 18 :

```
Len("Oracle Corporation")
```

L'exemple suivant renvoie la valeur 19 si le champ contient un horodatage valide :

```
Len([<CreateDate>])
```

L'exemple suivant renvoie la valeur 19 :

```
Len(Timestamp()) renvoie 19
```

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

LN

La fonction LN d'Expression Builder renvoie le logarithme naturel du nombre transmis dans l'argument.

Syntaxe

LN(number)

Type du résultat

Nombre

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
number	Nombre pour lequel le logarithme naturel est renvoyé.

Exemples

L'exemple suivant :

LN(10)

renvoie la valeur 2,30.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

Paramètres linguistiques

La fonction Locale d'Expression Builder renvoie le code correspondant aux paramètres régionaux de l'utilisateur connecté (par exemple, ENU).

Syntaxe

Locale()

Type du résultat

Chaîne

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

LocaleListSeparator

La fonction LocaleListSeparator d'Expression Builder renvoie le caractère séparateur de liste des paramètres régionaux actifs, par exemple, une virgule (,).

Syntaxe

LocaleListSeparator()

Type du résultat

Chaîne

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

LookupName

La fonction LookupName d'Expression Builder renvoie une ligne de la table Liste de valeurs où toutes les conditions suivantes sont satisfaites :

- Le champ TYPE correspond à l'argument type.
- Le champ CODE correspond à l'argument lang_ind_code.
- Le champ LANG_ID correspond au code de la langue actuellement active.

Cette fonction renvoie la valeur non traduite (code indépendant de la langue) de la valeur d'affichage de la liste de valeurs spécifiée.

CONSEIL : Lorsque vous indiquez les paramètres pour la fonction LookupName, cliquez sur **Afficher valeurs acceptables** afin d'afficher les valeurs acceptables pour le champ que vous avez sélectionné dans la liste Champs. (Si le champ est un champ de liste de sélection, Afficher valeurs acceptables affiche toutes les options configurées pour la liste de sélection. Sinon, cette option ouvre une fenêtre décrivant les valeurs acceptables pour différentes données que le champ peut contenir.)

Syntaxe

LookupName(type, lang_ind_code)

Type du résultat

Chaîne

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
type	Type de la ligne à rechercher.

Argument	Description
lang_ind_code	Valeur d'affichage

Exemple

Si CALIFORNIA est la valeur d'affichage et CALIF le code indépendant de la langue, les deux exemples suivants renvoient la valeur CALIF :

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

LookupValue

La fonction LookupValue d'Expression Builder renvoie une valeur de liste de sélection spécifiée qui est traduite dans la langue active.

Les valeurs de liste de sélection sont stockées dans la table Liste de valeurs. La fonction LookupValue renvoie la valeur de la colonne VAL de la ligne où toutes les conditions suivantes sont satisfaites :

- La colonne TYPE correspond à l'argument type.
- La colonne CODE correspond à l'argument lang_ind_code.
- La colonne LANG_ID correspond au code de la langue actuellement active.

La fonction LookupValue permet à Oracle CRM On Demand d'évaluer des expressions liées à des valeurs de liste de sélection de manière uniforme pour tous les paramètres régionaux. Par exemple, la valeur *White* en anglais est évaluée de la même manière que la valeur *Blanc* en français.

CONSEIL : Lorsque vous indiquez les paramètres pour la fonction LookupValue, cliquez sur *Afficher valeurs acceptables* afin d'afficher les valeurs acceptables pour le champ que vous avez sélectionné dans la liste Champs. (Si le champ est un champ de liste de sélection, *Afficher valeurs acceptables* affiche toutes les options configurées pour la liste de sélection. Sinon, cette option ouvre une fenêtre décrivant les valeurs acceptables pour différentes données que le champ peut contenir.)

REMARQUE : Le champ Phase de vente dans les enregistrements Opportunité n'est pas un véritable champ de liste de sélection. LookupValue ne fonctionne pas sur ce champ.

Syntaxe

LookupValue (type, code_ind_langue)

Type du résultat

Chaîne

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
type	Type de la ligne à rechercher.
lang_ind_code	Valeur non traduite de la liste de valeurs.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

Mid

La fonction Mid d'Expression Builder renvoie un nombre de caractères spécifié à partir d'une chaîne.

CONSEIL : Pour déterminer le nombre de caractères d'une chaîne, utilisez la fonction [Len](#) (page 1703).

Syntaxe

Mid(string, start, length)

Type du résultat

Chaîne

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string	Expression de chaîne ou nom du champ ou à partir duquel les caractères sont renvoyés. Si la chaîne contient la valeur NULL, une chaîne vide est renvoyée.
start	Nom du champ ou expression de chaîne qui spécifie la position du caractère dans la chaîne à partir duquel le calcul de la longueur commence. Si la valeur de l'argument start est supérieure au nombre de caractères de la chaîne, la fonction Mid renvoie une valeur vide.
length	Facultatif. Nom du champ ou expression de chaîne qui spécifie le nombre de caractères à renvoyer. Si cet argument n'est pas utilisé, ou si la longueur spécifiée est supérieure au nombre de caractères pouvant être renvoyés, tous les caractères de la position de début à la fin de la chaîne sont renvoyés.

Exemples

L'exemple suivant renvoie sept caractères (Builder) à partir du douzième caractère d'une chaîne :

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

L'exemple suivant renvoie sept caractères à partir du douzième caractère d'un champ de texte contenant le texte : *Expression Builder is easy!!*

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

ou

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

L'exemple suivant extrait le nom de domaine d'une adresse e-mail :

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@") + 1,
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

OrganizationName

La fonction OrganizationName d'Expression Builder renvoie le nom de l'organisation de l'utilisateur connecté.

Syntaxe

OrganizationName()

Type du résultat

Chaîne

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

PRE

La fonction PRE d'Expression Builder renvoie la valeur précédente du champ spécifié lorsque la valeur de ce dernier est modifiée, avant que la valeur soit mise à jour dans la base de données.

ATTENTION : Il est vivement recommandé de ne pas utiliser la fonction PRE avec des règles de workflow contenant une action d'attente, car ce type d'action a des incidences sur la fonction PRE. Toutes les actions suivant l'action d'attente ne sont pas exécutées tant que la période d'attente spécifiée n'a pas expiré. Les actions restantes sont exécutées dans une opération batch différente de celle dans laquelle la règle a été initialement déclenchée, et les valeurs des champs de l'enregistrement antérieures à l'action qui a déclenché la règle de workflow ne sont pas conservées. Par conséquent, la valeur précédente et la valeur en cours du champ sont toujours considérées comme identiques.

Syntaxe

PRE('<nom_champ>')

Type du résultat

Chaîne

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
nom_champ	Nom du champ modifié

Les remarques suivantes s'appliquent lors de l'utilisation de la fonction PRE :

- Dans les expressions conditionnelles telles que les conditions de workflow et les instructions de validation, si vous utilisez la fonction PRE pour récupérer la valeur précédente d'un champ, gardez en tête que la valeur initiale du champ peut être vide (à savoir une valeur NULL). Si la valeur initiale est NULL, toute comparaison avec une valeur non-NULL occasionnera un comportement imprévisible. Pour assurer l'évaluation correcte des expressions conditionnelles dans ce cas, utilisez la fonction PRE avec la fonction IfNull, comme indiqué dans l'exemple suivant :

```
IfNull([<Nom_Champ>], "Incorrect") <> IfNull(PRE('<Nom_Champ>'), "Incorrect")
```

Dans cet exemple, la chaîne de texte *Incorrect* sert à remplacer la valeur NULL, mais vous pouvez utiliser une chaîne de votre choix, à condition qu'elle n'existe pas comme valeur dans le champ examiné.

- Si la fonction PRE est utilisée dans une règle de workflow ou une action appelée après une action Attendre, la fonction ne renvoie pas la valeur précédente d'un champ. Il se peut toutefois qu'un processus nécessite ces comparaisons. Dans ce cas, vous pouvez utiliser une règle de workflow avec l'événement déclencheur "Avant sauvegarde enregistrement modifié" pour stocker la valeur précédente d'un champ dans un champ inutilisé du type d'enregistrement. Vous pouvez ensuite utiliser la valeur de champ stockée pour toute comparaison requise dans les règles de workflow qui contiennent l'action Attendre.

Lorsque vous créez la règle de workflow pour stocker la valeur précédente d'un champ dans un champ inutilisé du type d'enregistrement, souvenez-vous que la valeur précédente du champ initial peut être vide (à savoir une valeur NULL). En conséquence, vous devez utiliser une expression telle que la suivante pour stocker une valeur par défaut si vous rencontrez une valeur NULL :

```
IfNull([<Nom_champ>], "Incorrect")
```

Dans cet exemple, la chaîne de texte *Incorrect* est la valeur par défaut utilisée pour remplacer une valeur NULL, mais vous pouvez utiliser une chaîne de votre choix, à condition qu'elle n'existe pas comme valeur dans le champ initial.

Exemple de création d'une règle de workflow qui envoie un e-mail au propriétaire précédent d'un enregistrement Compte

La section ci-après présente un exemple de création d'une règle de workflow qui envoie un e-mail au propriétaire précédent d'un enregistrement Compte suite au changement du propriétaire de l'enregistrement.

Pour créer une règle de workflow qui envoie un e-mail au propriétaire précédent d'un enregistrement Compte

- 1 Créez une règle de workflow pour le type d'enregistrement Compte avec l'événement déclencheur "Lors sauvegarde enregistrement modifié".
- 2 Enregistrer la règle de workflow.
- 3 Créez une action Ajouter un e-mail dans la règle de workflow.
- 4 Dans l'action de workflow, procédez comme suit :
 - a Dans le champ A, sélectionnez Adresse e-mail spécifique.
 - b Dans la zone d'expression du champ A, ajoutez l'expression suivante :

```
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EmailAddr>')
```

- c** Ajoutez le texte nécessaire dans l'objet et dans le corps de l'e-mail.
- d** Enregistrez l'action de workflow.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

Right

La fonction Right d'Expression Builder renvoie un nombre de caractères spécifié à partir du côté droit d'une chaîne.

Syntaxe

Right(string, length)

Type du résultat

Chaîne

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string	Chaîne à partir de laquelle les caractères les plus à droite sont renvoyés. Si la chaîne contient la valeur NULL, la valeur NULL est renvoyée.
length	Nombre entier indiquant le nombre de caractères à renvoyer. Si cet argument est 0 (zéro), une chaîne vide est renvoyée. Si cet argument est supérieur ou égal au nombre de caractères de la chaîne, la chaîne entière est renvoyée.

Exemples

Si l'adresse e-mail de l'utilisateur en cours est john.doe@oracle.com, l'exemple suivant renvoie la valeur oracle.com :

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'),
Len(UserValue('<EmailAddr>'))-InStr(UserValue('<EmailAddr>'),'@'))
```

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

RowIdToRowNum

La fonction RowIdToRowNum d'Expression Builder convertit une adresse de ligne alphanumérique au format numérique.

REMARQUE : Les adresses de ligne sont générées par Oracle CRM On Demand à l'aide d'un algorithme propriétaire et bénéficient d'une intégrité référentielle complète au sein de la base de données Oracle CRM On Demand. L'algorithme utilise un codage de base 36 et un système de numération positionnel dans lequel la base est 36. L'utilisation d'une base 36 permet de représenter les chiffres par les nombres de 0 à 9 et les lettres de A à Z, ce qui constitue un système de numération alphanumérique optimisé, non sensible à la casse, basé sur des caractères ASCII.

Syntaxe

```
RowIdToRowNum('row_id')
```

Type du résultat

Chaîne

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
row_id	Littéral de chaîne, nom de champ ou expression qui renvoie l'ID de ligne alphanumérique.

Exemples

L'exemple suivant :

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

renvoie la valeur 38-8021253.

L'exemple suivant :

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

renvoie la valeur 38-57119344.

Si le champ <AccountID> contient '12-Y09KG', l'exemple suivant :

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

renvoie la valeur 38-57119344.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

RowNum

La fonction RowNum d'Expression Builder renvoie la position de l'enregistrement au sein du jeu d'enregistrements actif.

Syntaxe

```
RowNum()
```

Type du résultat

Entier

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

Timestamp

La fonction Timestamp d'Expression Builder renvoie la date et l'heure du serveur converties selon le paramètre de fuseau horaire de l'utilisateur actuel. Par exemple, si ce paramètre a pour valeur Côte Est (Heure d'été) (EDT) -0400 UTC, la fonction Timestamp convertit l'heure du serveur à l'heure EDT. La fonction TimeStamp effectue une conversion UTC (Temps universel coordonné).

REMARQUE : Les opérations arithmétiques (par exemple, l'addition ou la soustraction) ne sont pas prises en charge avec la fonction Timestamp().

Syntaxe

Timestamp()

Type du résultat

Date Heure

Exemples

L'exemple suivant renvoie la date et l'heure en cours au format mois/jour/année 24heures:minutes:secondes :

```
Timestamp()
```

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

ToChar

La fonction ToChar d'Expression Builder convertit une date ou une expression numérique spécifiée en une chaîne formatée.

Syntaxe

ToChar(expression, format)

ATTENTION : N'utilisez pas les formats de date et de nombre dans une instance de la fonction ToChar. Vous risquez d'obtenir des résultats incorrects.

Type du résultat

Chaîne

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
expression	Expression ou champ qui renvoie une date, une valeur de date et heure ou une valeur numérique.
format	Chaîne représentant le format de la date ou du nombre.

Le tableau suivant décrit les formats de date pour la fonction.

Code de format	Description
DD	Jour du mois sur deux chiffres (01 à 31).
JJJJ jjjj	Nom du jour.
MM	Un numéro de mois composé de deux chiffres (01-12, 01 correspondant au mois de janvier). Vous devez utiliser <i>MM</i> en majuscules parce que <i>mm</i> en minuscules désigne les minutes.
MMMM mmmm	Nom du mois. Notez que si vous utilisez des minuscules, vous devez indiquer mmmm (la lettre m répétée quatre fois en minuscules) car la mention mm (la lettre m répétée deux fois en minuscules) désigne les minutes.
O	Dernier chiffre de l'année.
YY	Deux derniers chiffres de l'année.
YYYY	Année sur quatre chiffres.
hh12	Heure au format 12 heures.
hh24	Heure au format 24 heures.
hh	Heure du jour. Vous pouvez spécifier AM ou PM pour ajuster l'heure en conséquence ; par exemple : hh:mm:ss PM Si vous n'indiquez pas AM ou PM, le format 24 heures est utilisé par défaut.

Code de format	Description
mm	Minutes. Notez que la mention mm (la lettre m répétée deux fois en minuscules) désigne toujours les minutes ; elle ne peut pas être utilisée pour indiquer un jour du mois sur deux chiffres.
ss	Secondes.

Le tableau suivant décrit les formats de nombre pour la fonction.

Code de format	Exemple	Description
#	####	Renvoie la valeur avec le nombre de chiffres spécifié avec un signe moins à gauche si la valeur est négative.
0	####.00	Renvoie des zéros à gauche. Renvoie des zéros à droite.
\$	\$####.00	Renvoie la valeur avec un signe dollar à gauche.
,	#,###	Renvoie une virgule à la position spécifiée. Une virgule ne peut pas figurer à droite du signe décimal. Le modèle de format ne doit pas commencer par une virgule.
.	###.##	Renvoie un signe décimal à la position spécifiée. Un seul signe décimal est admis dans le paramètre de format. Si le nombre de chiffres indiqués après le signe décimal est inférieur au nombre de chiffres disponibles après le signe décimal, la décimale est arrondie.

Exemples d'utilisation de formats numériques

L'exemple suivant renvoie la valeur 10 :

```
ToChar (10, '###.##')
```

L'exemple suivant renvoie la valeur 10 :

```
ToChar (10, '##.00')
```

L'exemple suivant renvoie la valeur 10.24 :

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

L'exemple suivant renvoie la valeur -10.24 :

```
ToChar (-10.2388, '###.##')
```

Exemples d'utilisation de formats de date

L'exemple suivant convertit la valeur renvoyée par la fonction `Timestamp()` au format `JJ/MM/AAAA` :

```
ToChar(Timestamp() , 'DD/MM/YYYY')
```

Par exemple, si la fonction `Timestamp()` renvoie la valeur `02/29/2008 10:58:37`, l'expression précédente est évaluée à `29/02/2008`.

Les exemples suivants illustrent l'affichage de minuit dans différents formats :

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM)` renvoie la valeur `2009/05/22 12:00:00 AM`

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss)` renvoie la valeur `2009/05/22 00:00:00`

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM)` renvoie la valeur `2009/05/22 00:00:00`

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

Today

La fonction `Today` d'Expression Builder renvoie la date du jour selon le paramètre de fuseau horaire de l'utilisateur actuel. Par exemple, si ce paramètre a pour valeur Côte Est (Heure d'été) (EDT) -0400 UTC, la fonction `Timestamp` convertit la date du jour du serveur en date EDT. La fonction `Today()` effectue une conversion UTC (Temps universel coordonné).

Syntaxe

`Today()`

Type du résultat

Date

Exemples

Si la date du jour est le `27/11/2007`, l'exemple suivant :

```
Today() - 30
```

renvoie la valeur `10/28/2007`.

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

UserValue

La fonction UserValue d'Expression Builder renvoie la valeur d'un attribut spécifié pour l'utilisateur en cours. Les champs de la vue Utilisateur – Détails constituent les attributs de l'utilisateur sélectionné.

Syntaxe

UserValue('<attribute>')

Type du résultat

Chaîne

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
attribute	Nom indépendant du langage ou balise d'intégration personnalisée correspondant au nom d'affichage de l'attribut de l'utilisateur en cours.

Exemples

Exemple 1 : Un processus requiert qu'un champ de texte personnalisé appelé Origine sur une demande d'assistance doit afficher par défaut le pays de l'utilisateur qui crée l'enregistrement (l'utilisateur en cours) au moment de la création de l'enregistrement.

Pour mettre en œuvre la règle métier, dans la page Configuration des champs pour les demandes d'assistance, affectez la valeur par défaut UserValue('<PersonalCountry>') au champ Origine et cochez la case Publier valeur par défaut.

Pour plus d'informations sur la création et la modification de champs, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 1165).

Exemple 2 : Un processus requiert qu'une certaine règle de workflow soit déclenchée si le titulaire d'une opportunité n'est pas l'administrateur.

Pour mettre en œuvre la règle métier, configurez la condition suivante sur la règle de workflow :

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'
```

Attributs

Le tableau suivant répertorie les attributs pouvant être utilisés comme arguments dans la fonction UserValue, ainsi que les noms d'affichage correspondants.

Attribut	Nom complet	Exemple de valeur
Pseudonyme	Pseudonyme	Admin
AuthenticationType	Type d'authentification	ID utilisateur/MdP seulement
BusinessUnit	Unité commerciale	Unité commerciale
BusinessUnitLevel1	Unité commerciale niveau 1	Business Unit L1
BusinessUnitLevel2	Unité commerciale niveau 2	Business Unit L2
BusinessUnitLevel3	Unité commerciale niveau 3	Business Unit L3
BusinessUnitLevel4	Unité commerciale niveau 4	Business Unit L4
CellPhone	Tél. portable	+1 555 2368978
CreatedBy	Créé par	Admin CSR Oracle CRM On Demand
CreatedById	Non disponible	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Created Date	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Devise	EUR
Département	Département	Département
Division	Division	Division
EMailAddr	Email	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	N° d'employé	12345
EnableTeamContactsSync	Activer synchronisation des interlocuteurs de l'équipe	O
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	ID unique externe	EXTUID123
FirstName	Prénom	John
FundApprovalLimit	Limite d'approbation du budget	50000

Attribut	Nom complet	Exemple de valeur
IntegrationId	ID d'intégration	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Product Manager
Langue	Langue	English-American
LastLoggedIn	Dernière connexion	10/31/2007 19:39:01
LastName	Nom de famille	Doe
LeadLimit	Limite du lead	2345679
Paramètres linguistiques	Paramètres linguistiques	English - Canada
ManagerFullName	Rapporte à (responsable)	John Smith
ManagerId	Non disponible	1E4763-IZAU
Marché	Marché	Marché
MiddleName	Deuxième prénom	Middle
MiscellaneousNumber1	Nombre divers 1	2312
MiscellaneousNumber2	Nombre divers 2	2312
MiscellaneousText1	Texte divers 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Texte divers 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Modifié par	John Doe
ModifiedById	Non disponible	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Modified Date	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Liste de sélection	M.
NeverCall	Ne jamais appeler	O
NeverEmail	Ne jamais envoyer d'e-mail	O
NeverMail	Ne jamais envoyer de courrier	O
PasswordState	Statut du mot de passe	Actif
PersonalCity	Ville	Toronto
PersonalCountry	Pays	Canada
PersonalPostalCode	Postal Code	M4C2C3
PersonalProvince	Province	Ontario

Attribut	Nom complet	Exemple de valeur
PersonalState	Département/Province	CA
PersonalStreetAddress	Rue	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Adresse 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	Adresse 3	Scarborough
PhoneNumber	Tél. (bureau)	+1 555 2365555
PrimaryGroup	Groupe principal	User Group A
Région	Région	My Region
Rôle	Rôle	Commercial terrain
RoleId	Role Id	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	E-mail secondaire	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	Afficher la page d'accueil à la connexion	N
Statut	Statut	Actif
SubMarket	Sous-marché	My submarket
SubRegion	Sous-région	My sub region
TempPasswordFlag	Envoyer le mot de passe temporaire lorsque je clique sur Enregistrer	O
TimeZoneName	Fuseau horaire	(GMT-05:00) Eastern Standard Time (US & Canada)
UserId	ID ligne	1E1263-IZAU
UserLoginId	ID ligne	1E1263-IZAU
UserSignInId	ID de connexion utilisateur	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Fax (bureau)	+1 555 2365556

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

UtcConvert

La fonction UtcConvert d'Expression Builder convertit la date et l'heure spécifiées selon le paramètre de fuseau horaire de l'utilisateur actuel et renvoie la date et l'heure dans le fuseau horaire indiqué.

Syntaxe

UtcConvert (utc_date_time, time_zone)

Type du résultat

Time

Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
utc_date_time	Date et heure selon le paramètre de fuseau horaire de l'utilisateur en cours au format : MM/JJ/AAAA HH24:MI:SS
time_zone	Nom du fuseau horaire

Exemples

Si le paramètre de fuseau horaire de l'utilisateur en cours est (GMT-05:00) Eastern Time (US & Canada), l'exemple suivant :

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Pacific Standard Time')
```

renvoie la valeur suivante :

12/14/2007 12:07:05

Si le paramètre de fuseau horaire de l'utilisateur en cours est (GMT+05:30) Calcutta, Chennai, Mumbai, New Delhi, l'exemple suivant :

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Eastern Standard Time')
```

renvoie la valeur suivante :

12/14/2007 04:37:05

Les exemples suivants illustrent l'obtention de l'heure UTC correspondante pour l'heure d'Europe occidentale :

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Berne, Rome, Stockholm, Vienne")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Europe de l'Ouest (Heure d'été)")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Europe de l'Ouest")
```

Les exemples suivants illustrent l'obtention de l'heure UTC correspondante pour l'heure d'Afrique du Sud :

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Afrique du Sud (Heure d'été)")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Afrique du Sud")
```

Si le nom d'un fuseau horaire contient un caractère spécial, tel qu'un apostrophe (') ou une virgule (,), vous devez mettre le nom ou le caractère en question entre guillemets. Par exemple :

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33'," (GMT+13:00) Nuku" + "'" + "a1ofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'a1ofa")%%
```

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

Expression Builder - Exemples

Dans Expression Builder, vous pouvez utiliser les exemples d'expressions du tableau suivant.

Exemples d'expression Expression Builder	
Mettre à jour le champ Marge de l'opportunité	
Description	Mettre à jour le champ Marge_opportunité
Syntaxe	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>] - [<OpportunityCost>]
Valider les petites affaires	
Description	Validation d'un champ. Une "Petite affaire" ne peut pas avoir un chiffre d'affaires supérieur à 1 000 000.
Syntaxe	<= Iif (FieldValue('<Catégorie_opportunité>') = 'Petite affaire', 1000000, [<Chiffre_affaires>])
Affecter une demande d'assistance nouvellement créée au créateur	
Description	Lorsqu'une demande de service est créée, définissez UserId comme valeur par défaut pour le champ "ID du titulaire" de la demande de service.
Syntaxe	[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')
Vérifier si les valeurs de champs spécifiés ont changé	

Description	Vérifier s'il y a eu des modifications des valeurs de champs
Syntaxe	<code>(PRE('<Coût_réel>') <> [<Coût_réel>]) OR (PRE('<Coût_budgété>') <> [<Coût_budgété>])</code>
Déclencher un workflow sur la base d'une date de clôture	
Description	Si la date de clôture est modifiée de plus d'un mois, exécuter le workflow.
Syntaxe	<code>([<Date_clôture>] - PRE('<Date_clôture>')) > 30</code>
Déclencher un workflow si une opportunité atteint un certain stade sans interlocuteur	
Description	Si une opportunité atteint la phase de vente Clôturée/Gagnée sans interlocuteur, exécuter le workflow.
Syntaxe	<code>FieldValue('<SalesStage>') = "Clôturée/Gagnée" AND PRE('<SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "Pas d'ID de ligne correspondant"</code>
Déclencher un workflow lorsqu'une case est cochée	
Description	Si la case Prêt pour révision personnalisée est cochée, exécuter le workflow.
Syntaxe	<code>FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IfNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y')</code>
Déclencher l'envoi d'un e-mail quand le workflow d'activité est créé par un autre utilisateur que le titulaire	
Description	Déclencher l'envoi d'un e-mail au titulaire de l'activité quand un workflow d'activité est créé par un autre utilisateur que le titulaire
Syntaxe	<code>[<OwnerId>] <> UserValue('<UserId>')</code>
Déclencher l'envoi d'un e-mail quand le type de compte a changé	
Description	Déclencher l'envoi d'un e-mail quand le type de compte a changé de « Prospect » en « Client ».
Syntaxe	<code>PRE('<TypeCompte>') = "Prospect" AND FieldValue('<TypeCompte>') = "Client"</code>
Exclure un canal spécifique d'un workflow	
Description	Ne pas exécuter un workflow pour un enregistrement en ligne
Syntaxe	<code>PRE('<TypeCampagne>') = "Publicité" AND ExcludeChannel("En ligne")</code>

Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 1661)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 1662)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 1676)

Index

A

- A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Mail Merge for Word • 747
- A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Reports and Analysis for Excel • 752
- A propos de la barre d'outils Target Builder dans Segmentation Wizard • 757
- A propos de la correspondance des pays et des adresses • 1438
- A propos de la création de rapports avec Reports and Analysis for Excel • 752
- A propos de la création des structures de livres • 1321
- A propos de la délégation d'utilisateurs • 1258
- A propos de la durée de la session Oracle CRM On Demand • 128
- A propos de la gestion des champs • 1155
- A propos de la gestion des solutions • 317
- A propos de la navigation guidée dans les tableaux de bord interactifs • 1099
- A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe • 1271
- A propos de la protection CSRF (Cross-Site Request Forgery) • 1123
- A propos de la recherche dans les listes à choix multiples • 63
- A propos de la résolution des conflits avec les PIM • 738
- A propos de la visibilité sur les enregistrements d'analyses • 764
- A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles • 1308
- A propos de l'administration de Oracle PIM Sync On Demand • 734
- A propos de l'administration du Offline Client • 715
- A propos de l'interface • 29
- A propos de l'utilisation d'adresses dans les rapports • 960
- A propos de l'utilisation des liens Web pour créer des scénarios d'intégration • 1174
- A propos de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand • 1628
- A propos de l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand • 1634
- A propos de Oracle Contact On Demand • 326
- A propos de profils d'accès dans les équipes, les groupes et les livres • 1270
- A propos de Segmentation Wizard • 757
- A propos des actions de workflow • 1361
- A propos des affectations de service • 1145
- A propos des applets Web personnalisées • 1207
- A propos des calendriers fiscaux • 1131
- A propos des champs personnalisés • 1161
- A propos des champs, des listes de sélection et des métriques • 1233
- A propos des conditions de filtre • 57
- A propos des configurations de pièce jointe • 1233
- A propos des domaines dans les rapports • 795
- A propos des doublons lors de la création d'enregistrements • 120
- A propos des enregistrements en double et des ID externes • 1455
- A propos des équipes d'opportunité • 257
- A propos des événements d'intégration • 1636
- A propos des expressions • 1665
- A propos des informations des champs modifiés dans les enregistrements • 1199
- A propos des limites dans les rapports • 791
- A propos des mises en page Utilisateur • 1252
- A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés • 1281
- A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux • 1280
- A propos des Opportunités et des Prévisions • 240
- A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs • 689
- A propos des performances des rapports • 1065
- A propos des pièces jointes • 103
- A propos des privilèges dans les rôles • 1310
- A propos des profils d'accès dans les rôles • 1269
- À propos des rapports prédéfinis • 771
- A propos des règles d'affectation • 1402
- A propos des règles de connexion et de mot de passe • 1125
- A propos des règles de workflow • 1354
- A propos des règles de workflow basées sur le temps • 1363
- A propos des relations n à n relatives aux objets personnalisés • 1237
- A propos des scripts d'évaluation • 1650
- A propos des services Web de support des livres • 1325
- A propos des sessions simultanées dans Oracle CRM On Demand • 129
- A propos des signatures électroniques • 534
- A propos des valeurs de filtre • 62
- A propos des widgets On Demand • 704
- A propos d'Expression Builder • 1661
- A propos du calendrier fiscal personnalisé dans Oracle CRM On Demand Answers • 776
- A propos du moteur de synchronisation et du mappage de champs • 723

- A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle • 690
- A propos du suivi des utilisations dans Oracle CRM On Demand • 1109
- Accès à l'assistant du processus de vente • 246
- Accès à l'éditeur de tableau de bord • 1077
- Accès aux données et aux outils d'intégration • 703
- Accréditation • 473
- Accusé de réception de la totalité d'un transfert d'échantillons • 526
- Accusé de réception du stock d'échantillons • 514
- Accusé de réception d'une partie d'un transfert d'échantillons • 527
- Activation de l'association de véhicule dans les demandes d'assistance • 670
- Activation de livres pour votre société • 1337
- Activation des langues • 1123
- Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur • 1338
- Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil • 1226
- Activation d'un avis de non-responsabilité d'échantillon • 558
- Activation d'un type de produit Véhicule • 671
- Activation et désactivation de comptes de partenaire • 361
- Actualisation des prévisions • 265
- Administration de la conversion de lead • 1412
- Administration de la société • 1111
- Administration d'Oracle CRM On Demand • 1101
- Administration du paramètre Copie activée • 1169
- Affectation d'activités à un autre employé • 142
- Affectation de demandes d'assistance • 312
- Affectation d'enregistrements aux livres • 1342
- Affichage de l'historique des prévisions • 267
- Affichage de pages Web externes dans des onglets • 1204
- Affichage de vos onglets • 699
- Affichage des accréditations pour les partenaires • 478
- Affichage des activités • 136
- Affichage des calendriers d'autres personnes • 158
- Affichage des certifications pour les partenaires • 468
- Affichage des champs de piste d'audit • 694
- Affichage des cours pour les partenaires • 446
- Affichage des examens pour les partenaires • 457
- Affichage des filtres appliqués aux résultats • 999
- Affichage des historiques des interactions • 349
- Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements • 1149
- Affichage des informations sur le service Oracle CRM On Demand • 125
- Affichage des listes de tâches de groupe • 162
- Affichage des pistes d'audit des enregistrements • 119
- Affichage des résultats dans des graphes • 967
- Affichage des résultats dans des graphes en entonnoir • 1005
- Affichage des résultats dans des symboles défilants • 1010
- Affichage des résultats dans des tableaux pivot (croisés dynamiques) • 983
- Affichage des résultats sous forme de jauges à l'aide de l'affichage de jauge • 993
- Affichage des tableaux de bord • 1098
- Affichage des transactions de déboursement • 530
- Affichage d'instances de workflow • 1397
- Affichage et modification de prévisions à l'aide d'une devise différente • 266
- Afficher ou masquer la barre d'actions • 36
- Ajout de champs personnalisés à des rapports • 933
- Ajout de colonnes à des rapports • 933
- Ajout de contenu enregistré dans le catalogue de présentation aux pages d'un tableau de bord interactif • 1086
- Ajout de crédits aux budgets • 434
- Ajout de délégués pour les utilisateurs (Administrateur) • 1259
- Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements • 110
- Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements • 106
- Ajout de filtres à des colonnes • 934
- Ajout de légendes aux rapports à l'aide de l'affichage de légende • 1002
- Ajout de liens d'action aux résultats • 956
- Ajout de liens de navigation guidée dans les pages d'un tableau de bord interactif • 1082
- Ajout de liens de texte et d'image dans les pages d'un tableau de bord interactif • 1083
- Ajout de livres à un plan de diffusion • 564
- Ajout de livres à une solution • 324
- Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement • 1340
- Ajout de livres dans une période de stock • 506
- Ajout de pages à un tableau de bord interactif • 1078
- Ajout de participants aux budgets • 433
- Ajout de permis de l'interlocuteur au niveau local • 234
- Ajout de recommandations • 233
- Ajout de relations entre les éléments d'un plan de diffusion • 571
- Ajout de remarques • 98
- Ajout de rôles • 1311
- Ajout de solutions aux demandes d'assistance • 313
- Ajout de tables aux résultats • 966

- Ajout de texte de marquage aux résultats • 1000
- Ajout de titre aux résultats • 964
- Ajout de transactions d'échantillon à une période de stock • 506
- Ajout de types d'enregistrement • 1229
- Ajout de vues de calendrier personnalisées • 161
- Ajout de vues des dossiers du catalogue de présentation aux pages d'un tableau de bord interactif • 1085
- Ajout d'éléments à un plan de diffusion • 565
- Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon • 531
- Ajout d'e-mails de Microsoft Outlook et de Lotus Notes • 739
- Ajout d'invites de filtre de colonne • 1015
- Ajout d'invites image • 1017
- Ajout d'un stock d'échantillons à une période de stock • 505
- Ajout d'un texte narratif aux résultats • 1007
- Ajout d'utilisateurs délégués • 697
- Ajout et affichage de contenu dans les pages d'un tableau de bord interactif • 1078
- Ajout et mise à jour d'enregistrements dans le Offline Client • 718
- Ajustement des réponses aux messages • 155
- Ajustement des transactions d'échantillon • 528
- Alertes • 1138
- Allocation d'échantillons aux utilisateurs finaux • 549
- Allocations • 546
- Analyse de suivi des leads • 192
- Analyse des interlocuteurs • 234
- Analyse des performances de compte • 219
- Analyse du pipeline • 252
- Annulation d'applications • 379
- Annulation de demandes BDM • 405
- Annulation de demandes de tarification spéciale • 420
- Annulation de la soumission de prévisions • 268
- Annulation des enregistrements d'affaires • 390
- Aperçu des enregistrements • 65
- Application d'une mise en forme aux tableaux de bord interactifs • 1089
- Approbation de demandes • 377
- Approbation de demandes BDM • 405
- Approbation de réclamations de demandes BDM • 407
- Approbation d'enregistrements d'affaires • 388
- Approbation des demandes de tarification spéciale • 419
- Approbation des réclamations pour des demandes de tarification spéciale • 422
- Approbation et publication de solutions • 323
- Archivage des leads • 187
- Assistant d'export • 1625
- Assistant d'import • 1618
- Association d'accréditations à des produits, catégories de produit et solutions • 476
- Association de cours aux produits, catégories de produits et solutions • 445
- Association de différentes accréditations • 477
- Association de différentes certifications • 467
- Association de différents cours • 446
- Association de produits à des demandes de tarification spéciale • 414
- Association de programmes à des demandes de tarification spéciale • 415
- Association de résultats à partir de plusieurs rapports en utilisant des opérations Set • 961
- Association d'enregistrements d'affaires à des opportunités • 393
- Association des certifications à des produits, des catégories de produit et des solutions • 466
- Association des certifications aux examens et aux cours • 467
- Association des cours aux examens et aux certifications • 445
- Association des examens aux cours et aux certifications • 456
- Association des examens aux produits, catégories de produits et solutions • 455
- Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement • 1254
- Association d'examens • 456
- Association d'utilisateurs aux livres • 1333
- Assurance • 621
- Attribution du droit d'accès en connexion au support technique • 698
- Auto-administration des partenaires • 1261
- Automobile • 661
- Avant de commencer • 26
- Avertissement aux utilisateurs de la présence de valeurs Aucun résultat • 1013
- Avis de non-responsabilité relatif aux échantillons • 555
- B**
- Budgets • 429
- C**
- Calcul du total en cours du stock d'échantillons • 513
- Calcul du volume de l'affaire • 392
- Calendrier et activités • 133
- Campagnes • 168
- Certification • 463
- Champs d'accréditation • 480
- Champs d'accréditation
 - Préparation de l'importation • 1488
- Champs d'activité • 163
- Champs d'alerte • 1139
- Champs d'allocation • 549

- Champs d'allocation
 - Préparation de l'importation • 1491
- Champs d'avis de non-responsabilité d'échantillon
 - Préparation de l'importation • 1597
- Champs de budget • 440
- Champs de campagne
 - Préparation de l'importation • 1503
- Champs de catégorie du produit
 - Préparation de l'importation • 1594
- Champs de certification • 469
- Champs de certification
 - Préparation de l'importation • 1505
- Champs de chiffre d'affaires du produit de l'opportunité
 - Préparation de l'importation • 1576
- Champs de compte • 219
- Champs de compte
 - Préparation de l'importation • 1481
- Champs de compte du plan • 296
- Champs de compte du plan
 - Préparation de l'importation • 1583
- Champs de compte financier
 - Préparation de l'importation • 1542
- Champs de comptes de portefeuille • 592
- Champs de concessionnaires • 664
- Champs de cours
 - Préparation de l'importation • 1523
- Champs de couverture
 - Préparation de l'importation • 1525
- Champs de déclaration
 - Préparation de l'importation • 1508
- Champs de dégâts
 - Préparation de l'importation • 1531
- Champs de demande • 380
- Champs de demande
 - Préparation de l'importation • 1492
- Champs de demande BDM
 - Préparation de l'importation • 1563
- Champs de demande de certification
 - Préparation de l'importation • 1507
- Champs de demande de tarification spéciale • 426
- Champs de demande de tarification spéciale
 - Préparation de l'importation • 1607
- Champs de demandes d'accréditation
 - Préparation de l'importation • 1490
- Champs de demandes d'assistance • 315
- Champs de demandes d'assistance
 - Préparation de l'importation • 1602
- Champs de destinataires de la campagne
 - Préparation de l'importation • 1505
- Champs de foyers • 584
- Champs de la période de stock
 - Préparation de l'importation • 1555
- Champs de l'activité de communication (Oracle Contact On Demand) • 352
- Champs de l'avis de non-responsabilité relatif aux échantillons • 559
- Champs de lead • 193
- Champs de leads
 - Préparation de l'importation • 1557
- Champs de l'interlocuteur du plan • 300
- Champs de l'interlocuteur du plan
 - Préparation de l'importation • 1584
- Champs de liste de prix
 - Préparation de l'importation • 1593
- Champs de livre • 1344
- Champs de lot d'échantillons • 554
- Champs de lot d'échantillons
 - Préparation de l'importation • 1599
- Champs de note
 - Préparation de l'importation • 1570
- Champs de partenaire
 - Préparation de l'importation • 1578
- Champs de participations à un compte financier
 - Préparation de l'importation • 1546
- Champs de partie impliquée
 - Préparation de l'importation • 1556
- Champs de période de stock • 510
- Champs de plan commercial • 286
- Champs de plan commercial
 - Préparation de l'importation • 1502
- Champs de plan de diffusion
 - Préparation de l'importation • 1566
- Champs de plan financier
 - Préparation de l'importation • 1548
- Champs de police
 - Préparation de l'importation • 1585
- Champs de portefeuille
 - Préparation de l'importation • 1590
- Champs de prévision • 273
- Champs de produit
 - Préparation de l'importation • 1595
- Champs de produit avec tarification spéciale • 423
- Champs de produit avec tarification spéciale
 - Préparation de l'importation • 1606
- Champs de produit financier
 - Préparation de l'importation • 1549
- Champs de propriété du bien assuré
 - Préparation de l'importation • 1553
- Champs de recherche par défaut pour la recherche par mot clé • 55
- Champs de relation entre les éléments du plan de diffusion
 - Préparation de l'importation • 1569
- Champs de réponse aux messages
 - Préparation de l'importation • 1565
- Champs de rôle d'interlocuteur d'opportunité

- Préparation de l'importation • 1573
- Champs de signature
 - Préparation de l'importation • 1604
- Champs de solutions
 - Préparation de l'importation • 1605
- Champs de souscripteur
 - Préparation de l'importation • 1588
- Champs de stock d'échantillons • 515
- Champs de stock d'échantillons
 - Préparation de l'importation • 1598
- Champs de titulaires de compte financier
 - Préparation de l'importation • 1545
- Champs de transactions d'échantillons
 - Préparation de l'importation • 1600
- Champs de transactions financières
 - Préparation de l'importation • 1551
- Champs de véhicules • 676
- Champs de véhicules
 - Préparation de l'importation • 1615
- Champs d'élément de transaction • 543
- Champs d'élément de transaction
 - Préparation de l'importation • 1611
- Champs d'élément détaillé de liste de prix
 - Préparation de l'importation • 1593
- Champs d'éléments de plan de diffusion • 571
- Champs d'éléments de plan de diffusion
 - Préparation de l'importation • 1568
- Champs d'enregistrement d'affaire • 396
- Champs d'enregistrement d'affaire
 - Préparation de l'importation • 1533
- Champs d'équipe de l'interlocuteur
 - Préparation de l'importation • 1521
- Champs d'équipe du compte
 - Préparation de l'importation • 1487
- Champs d'équipement
 - Préparation de l'importation • 1499
- Champs des campagnes • 175
- Champs des demandes BDM • 408
- Champs des demandes d'accréditation • 483
- Champs des demandes de certification • 472
- Champs des produits • 544
- Champs des profils de courtier • 657
- Champs des relations entre les éléments pour un plan de diffusion • 576
- Champs des solutions • 324
- Champs des transactions d'échantillon • 537
- Champs d'événements d'enseignement médical • 493
- Champs d'examen
 - Préparation de l'importation • 1539
- Champs d'inscription à l'examen
 - Préparation de l'importation • 1541
- Champs d'inscription à un cours • 451
- Champs d'inscription à un examen • 462
- Champs d'inscription au cours
 - Préparation de l'importation • 1522
- Champs d'instance de workflow • 1400
- Champs d'interlocuteur • 235
- Champs d'interlocuteur
 - Préparation de l'importation • 1512
- Champs d'interlocuteur de la tâche
 - Préparation de l'importation • 1609
- Champs d'interlocuteur du rendez-vous
 - Préparation de l'importation • 1494
- Champs d'interlocuteurs pour les véhicules
 - Préparation de l'importation • 1614
- Champs d'objectif • 292
- Champs d'objectif
 - Préparation de l'importation • 1571
- Champs d'objets personnalisés
 - Préparation de l'importation • 1527
- Champs d'opportunit de plané
 - Préparation de l'importation • 1584
- Champs d'opportunité • 258
- Champs d'opportunité
 - Préparation de l'importation • 1573
- Champs du profil de courtier
 - Préparation de l'importation • 1500
- Champs du rapport d'audit de stock
 - Préparation de l'importation • 1554
- Champs du rapport d'audit du stock • 518
- Champs d'utilisateur de la tâche
 - Préparation de l'importation • 1610
- Champs d'utilisateur du rendez-vous
 - Préparation de l'importation • 1495
- Champs Opportunité du plan • 304
- Champs Permis de l'interlocuteur au niveau local • 497
- Champs Permis de l'interlocuteur au niveau local
 - Préparation de l'importation • 1520
- Champs relatifs à la police • 650
- Champs relatifs à l'adhésion aux programmes • 370
- Champs relatifs aux comptes financiers • 598
- Champs relatifs aux cours • 448
- Champs relatifs aux couvertures • 635
- Champs relatifs aux déclarations • 629
- Champs relatifs aux dégâts • 639
- Champs relatifs aux examens • 459
- Champs relatifs aux partenaires • 363
- Champs relatifs aux participations de compte financier • 606
- Champs relatifs aux plans de diffusion • 566
- Champs relatifs aux plans financiers • 609
- Champs relatifs aux programmes de partenaire • 371
- Champs relatifs aux souscripteurs • 654
- Champs relatifs aux titulaires de comptes financiers • 602

- Champs Rendez-vous, Tâche et Appel
 - Préparation de l'importation • 1496
- Champs utilisateur • 1244
- Champs utilisateur
 - Préparation de l'importation • 1612
- Changement de mot de passe • 696
- Changement de nom des types d'enregistrements • 1227
- Changement des noms de champs • 1174
- Changement des noms de rapports • 788
- Changement des noms des titres de section de champ • 1185
- Chargement des extensions côté client • 1218
- Chiffre d'affaires • 197
- Ciblage d'interlocuteurs pour les campagnes • 172
- Clôture de campagnes • 174
- Clôture des demandes d'assistance résolues • 315
- Clôture d'une période de stock • 508
- Code de rejet pour les leads • 1416
- Communications • 326
- Comptage du nombre d'enregistrements dans les listes • 91
- Comptes • 201
- Comptes du plan • 293
- Comptes financiers • 594
- Concessionnaires • 661
- Concessionnaires - Champs
 - Préparation de l'importation • 1537
- Configuration de la définition des prévisions • 1417
- Configuration de la visibilité des utilisateurs vis-à-vis des dossiers de rapports partagés • 780
- Configuration de scripts d'évaluation • 1650
- Configuration de votre calendrier • 702
- Configuration des listes de prix pour PRM • 1645
- Configuration des paramètres de synchronisation de PIM Sync Client • 730
- Configuration du Offline Client • 714
- Configuration du workflow • 1354
- Configuration système requise pour Oracle CRM On Demand • 130
- Connexion en tant que nouvel utilisateur • 27
- Consultation de demandes • 377
- Consultation de l'activité de budget • 439
- Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur • 1257
- Consultation de l'activité de connexion pour tous les utilisateurs • 1136
- Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service • 1147
- Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise • 1146
- Consultation de l'utilisation des services Web • 1632
- Consultation de prévisions • 263
- Consultation de vos statistiques • 347
- Consultation de votre activité de connexion • 695
- Consultation de votre activité PIM Sync Client • 698
- Consultation des alertes • 39
- Consultation des données d'un rapport • 782
- Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale • 1144
- Consultation des plans de diffusion recommandés pour les activités • 565
- Consultation des résultats de synchronisation • 737
- Consultation des résultats d'exportation • 1627
- Consultation des résultats d'importation • 1623
- Consultation des solutions • 322
- Contacter Oracle • 130
- Contenu conditionnel dans les pages d'un tableau de bord interactif • 1081
- Contrôle de l'apparence des pages d'un tableau de bord interactif • 1079
- Contrôle des agents • 349
- Contrôle du mode d'affichage des résultats lorsque les utilisateurs explorent les pages d'un tableau de bord interactif • 1087
- Conversion de comptes en comptes partenaire • 362
- Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités • 188
- Conversion d'enregistrements d'affaires en comptes, interlocuteurs ou opportunités • 393
- Copie d'enregistrements • 64
- Copie et déplacement de rapports • 788
- Correction des différences entre les quantités physiques et électroniques • 532
- Correction d'un enregistrement d'ajustement de stock existant • 528
- Cours • 442
- Couvertures • 633
- Création d'actions de workflow
 - Affecter un livre • 1370
 - Attendre • 1386
 - Créer un événement d'intégration • 1372
 - Créer une tâche • 1374
 - Envoyer un e-mail • 1379
 - Mettre à jour des valeurs • 1384
 - Mettre à jour le champ après attente • 1382
- Création d'activités • 137
- Création d'adhésions à un programme de partenaire • 368
- Création d'applets Web • 1186
- Création d'applets Web globales • 1215
- Création d'applets Web personnalisées • 1208
- Création de demandes • 376
- Création de l'enregistrement d'une affaire à partir d'une opportunité • 255
- Création de livres et de hiérarchies de livres • 1331
- Création de modèles Mail Merge for Word • 749
- Création de nouveaux thèmes • 1222

Création de périodes de stock pour les utilisateurs • 1260
Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil • 1195
Création de produits avec tarification spéciale comme produits connexes • 423
Création de profils d'accès pour les livres • 1336
Création de programmes de partenaire • 368
Création de publipostages directs ou d'e-mails globaux avec Mail Merge for Word • 750
Création de rapports à l'aide de Reports and Analysis for Excel • 754
Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil • 1192
Création de règles de workflow • 1365
Création de scripts d'évaluation • 1654
Création de segments • 758
Création de tableaux de bord interactifs • 1076
Création de Transactions d'échantillon perdu ou trouvé • 530
Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre • 1330
Création d'enregistrements • 42
Création d'enregistrements d'affaires • 386
Création des mises en page de conversion de lead • 1414
Création d'invites pour les tableaux de bord interactifs • 1094
Création d'un enregistrement d'ajustement de stock • 529
Création d'un rapport d'audit de stock pour une période de stock • 507
Création d'un transfert d'échantillons • 525
Création d'une demande de tarification spéciale à partir d'une opportunité • 253
Création d'une file d'attente d'événements d'intégration • 1638
Création et amélioration de listes • 83
Création et gestion de la présentation des barres d'actions • 1214
Création et modification de champs • 1165
D
Définition d'alertes pour les affectations de service • 1148
Définition de dossiers de rapports • 778
Définition de formules de colonne • 955
Définition de la vue par défaut de votre calendrier • 160
Définition de liens Web • 1171
Définition de mises en page dynamiques • 1200
Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers • 1425
Définition de vos questions de sécurité • 696
Définition de votre thème • 692

Définition de votre type d'enregistrement de recherche par défaut • 691
Définition des catégories de produits • 1642
Définition des contrôles de mot de passe de la société • 1126
Définition des droits d'accès pour l'affichage des enregistrements principaux • 1273
Définition des droits d'accès pour l'affichage des types d'enregistrements associés • 1276
Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements associés • 1277
Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements principaux • 1273
Définition des groupes • 1349
Définition des indicateurs d'intégration de champ personnalisé • 1170
Définition des listes de sélection en cascade • 1188
Définition des produits de votre société • 1643
Définition des profils d'accès • 1302
Définition des quotas de ventes des utilisateurs • 1254
Définition des règles d'affectation • 1406
Définition des territoires • 1351
Définition des utilisateurs • 1241
Définition des utilisateurs (Partenaires) • 1263
Définition du calendrier des sessions de synchronisation • 734
Définition du profil des foyers • 583
Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société • 1112
Définition d'un calendrier fiscal personnalisé • 1133
Dégâts • 637
Demande d'accréditation • 479
Demande de certification • 468
Demande d'un inventaire provisoire • 508
Demandes • 373
Demandes BDM • 399
Demandes d'assistance • 309
Demandes de tarification spéciale • 410
Démarrage • 25
Désactivation de la barre d'outils des communications dans une session du navigateur • 339
Désactivation de règles et d'actions de workflow • 1392
Désactivation des utilisateurs • 1260
Désactivation d'utilisateurs (Partenaires) • 1267
Domaine analytique de l'historique de compte et compte connexe • 808
Domaine analytique de l'historique de compte et de concurrent • 802
Domaine analytique de l'historique de compte et de partenaire • 805

- Domaine analytique de l'historique des équipes d'un compte • 813
- Domaine analytique de l'historique des équipes d'un interlocuteur • 826
- Domaine d'analyse Analyse du suivi des utilisations • 859
- Domaine d'analyse Chiffre d'affaires des produits de l'opportunité • 846
- Domaine d'analyse de l'historique de la phase de vente • 853
- Domaine d'analyse de l'historique des activités • 814
- Domaine d'analyse de l'historique des activités de visite • 817
- Domaine d'analyse de l'historique des campagnes • 819
- Domaine d'analyse de l'historique des centres d'intérêt d'un interlocuteur • 823
- Domaine d'analyse de l'historique des chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire • 829
- Domaine d'analyse de l'historique des chiffres d'affaires d'un interlocuteur • 824
- Domaine d'analyse de l'historique des comptes • 811
- Domaine d'analyse de l'historique des concessionnaires • 831
- Domaine d'analyse de l'historique des demandes BDM • 836
- Domaine d'analyse de l'historique des demandes d'assistance • 855
- Domaine d'analyse de l'historique des enregistrements d'affaires • 826
- Domaine d'analyse de l'historique des équipements • 816
- Domaine d'analyse de l'historique des événements d'enseignement médical • 838
- Domaine d'analyse de l'historique des foyers • 832
- Domaine d'analyse de l'historique des interlocuteurs • 822
- Domaine d'analyse de l'historique des interlocuteurs de compte • 810
- Domaine d'analyse de l'historique des leads • 834
- Domaine d'analyse de l'historique des opportunités • 844
- Domaine d'analyse de l'historique des opportunités et des concurrents • 840
- Domaine d'analyse de l'historique des opportunités et des partenaires • 842
- Domaine d'analyse de l'historique des partenaires • 848
- Domaine d'analyse de l'historique des portefeuilles • 851
- Domaine d'analyse de l'historique des produits • 852
- Domaine d'analyse de l'historique des réponses à une campagne • 820
- Domaine d'analyse de l'historique du pipeline • 849
- Domaine d'analyse de l'historique du produit avec tarification spéciale • 856
- Domaine d'analyse des adresses de compte • 802
- Domaine d'analyse des adresses d'interlocuteur • 822
- Domaine de rapports Demandes d'assistance • 927
- Domaine de rapports Objets personnalisés et demandes d'assistance • 898
- Domaine de rapports Opportunités et partenaires • 917
- Domaine de rapports sur les comptes et les comptes liés • 873
- Domaine de rapports sur les comptes et les concurrents • 868
- Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les comptes • 892
- Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les interlocuteurs • 895
- Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les opportunités • 896
- Domaine de rapports sur les opportunités et les concurrents • 914
- Domaine des rapports Campagnes • 888
- Domaine des rapports Comptes • 866
- Domaine des rapports de CA du compte • 864
- Domaine des rapports de chiffre d'affaires des produits de l'opportunité • 919
- Domaine des rapports de l'équipe d'opportunité • 920
- Domaine des rapports Interlocuteurs • 891
- Domaine des rapports Prévisions • 902
- Domaine des rapports Relations de l'interlocuteur • 890
- Domaine des rapports sur la planification des affaires • 886
- Domaine des rapports sur la remise de contenu personnalisé • 923
- Domaine des rapports sur les activités • 876
- Domaine des rapports sur les activités partagées • 928
- Domaine des rapports sur les comptes et les partenaires • 871
- Domaine des rapports sur les équipements • 885
- Domaine des rapports sur les foyers • 907
- Domaine des rapports sur les leads • 910
- Domaine des rapports sur les opportunités • 912
- Domaine des rapports sur les partenaires • 921
- Domaines des rapports Objets personnalisés • 900
- Domaines des rapports Objets personnalisés avancés • 877
- Durée • 1678

E

Éléments associés à la pièce jointe • 108
Éléments de plan de diffusion • 568
Éléments de transaction • 541
Enregistrement des conditions de certification
 requises pour une accréditation • 478
Enregistrement des réponses aux campagnes • 173
Enregistrements d'affaires • 382
Enregistrements utilisables hors ligne • 711
Enseignement médical • 489
Envoi de notes aux autres utilisateurs • 102
Étape 1
 Définition des critères • 932
Étape 2
 Création de présentations • 962
Étape 3
 Définition d'invites (facultatif) • 1014
Étape 4
 Consultation de rapports • 1019
Évaluation de l'efficacité de la campagne • 174
Evaluation des solutions • 323
Examen de l'utilisation des ressources de votre
 entreprise • 1137
Examens • 452
ExcludeChannel • 1679
Exécution de la synchronisation initiale avec Oracle
 PIM Sync On Demand • 735
Exécution de rapports • 784
Exécution de sessions de synchronisation
 supplémentaires • 736
Exécution des fonctions d'agrégation • 1030
Exemple 1
 Utilisation du niveau d'accès Afficher • 1291
Exemple 2
 Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal •
 1296
Exemple 3
 Sécurisation des données à l'aide de livres • 1299
Exemple de configuration de règles de workflow
 pour créer des tâches de suivi des activités • 1378
Exemple de configuration d'un applet Web de
 flux RSS • 1216
Exemple d'e-mail des résultats de l'importation et du
 fichier journal • 1624
Exemples de calculs du niveau d'accès • 1290
Exemples de types d'enregistrement liés à d'autres
 types d'enregistrement • 70
Exportation de données • 1625
Exportation de segments • 761
Exportation d'enregistrements dans des listes • 91
Expression Builder • 1661
Expression Builder - Exemples • 1724
Expression Builder - Opérateurs • 1671
Expression de littéraux • 1023

F

Fermeture de la période d'enregistrements d'affaires
 • 391
Fermeture d'Oracle CRM On Demand • 130
FieldValue • 1681
Filtrage de listes • 87
Finalisation de votre analyse • 1020
FindNoneOf • 1681
FindOneOf • 1682
Fonctions calendaires de date et d'heure • 1049
Fonctions d'agrégation • 1024
Fonctions de chaîne • 1034
Fonctions de conversion • 1057
Fonctions d'Expression Builder • 1676
Fonctions mathématiques • 1042
Fonctions système • 1059
Fourniture de contenu personnalisé • 560
Foyers • 579
Fusion d'enregistrements • 97

G

Gestion de biens • 579
Gestion de calendriers et activités • 135
Gestion de contenu • 1641
Gestion de demandes • 375
Gestion de demandes BDM • 401
Gestion de la présentation des recherches • 1189
Gestion de l'accès aux listes et de l'ordre des listes •
 1191
Gestion de l'assistance et des communications • 307
Gestion de l'assurance • 621
Gestion de Oracle Contact On Demand • 332
Gestion de plans de diffusion • 563
Gestion de prévisions • 262
Gestion de PRM et de la haute technologie • 358
Gestion de rapports • 777
Gestion de votre quota • 694
Gestion d'enregistrements d'affaires • 385
Gestion des accréditations • 476
Gestion des adhésions aux programmes de
 partenaire • 368
Gestion des allocations • 548
Gestion des appels téléphoniques • 336
Gestion des avis de non-responsabilité relatifs aux
 échantillons • 557
Gestion des budgets • 432
Gestion des campagnes • 172
Gestion des certifications • 465
Gestion des comptes • 204
Gestion des comptes de partenaire • 360
Gestion des comptes de plan • 295
Gestion des comptes de portefeuille • 589
Gestion des comptes financiers • 597
Gestion des concessionnaires • 663
Gestion des cours • 444

- Gestion des couvertures • 635
- Gestion des demandes d'assistance • 311
- Gestion des demandes de tarification spéciale • 413
- Gestion des devises • 1140
- Gestion des dommages • 638
- Gestion des échantillons • 498
- Gestion des éléments de transaction • 541
- Gestion des éléments d'un plan de diffusion • 570
- Gestion des e-mails • 343
- Gestion des événements d'enseignement médical • 491
- Gestion des examens • 454
- Gestion des foyers • 582
- Gestion des groupes • 1346
- Gestion des interlocuteurs • 225
- Gestion des interlocuteurs de plan • 299
- Gestion des leads • 184
- Gestion des livres • 1316
- Gestion des lots d'échantillons • 553
- Gestion des messages vocaux • 341
- Gestion des modèles de CR Visite • 1658
- Gestion des objectifs • 290
- Gestion des opportunités • 244
- Gestion des opportunités du plan • 303
- Gestion des paramètres d'événements d'intégration • 1639
- Gestion des parties impliquées • 645
- Gestion des périodes de stock • 504
- Gestion des permis de l'interlocuteur au niveau local • 497
- Gestion des pièces jointes de votre société • 1649
- Gestion des plans commerciaux • 284
- Gestion des plans financiers • 609
- Gestion des polices • 649
- Gestion des portefeuilles du compte financier • 605
- Gestion des prévisions de votre équipe • 270
- Gestion des produits avec tarification spéciale comme produits connexes • 422
- Gestion des produits financiers • 614
- Gestion des profils d'accès • 1267
- Gestion des profils de courtier • 657
- Gestion des programmes de partenaire • 367
- Gestion des propriétés de bien assuré • 642
- Gestion des quotas • 269
- Gestion des rappels (Web et téléphone) • 341
- Gestion des rapports d'audit de stock • 517
- Gestion des réclamations • 628
- Gestion des relations entre les éléments d'un plan de diffusion • 575
- Gestion des rôles • 1305
- Gestion des sciences de la vie • 1657
- Gestion des solutions • 321
- Gestion des souscripteurs • 653
- Gestion des tableaux de bord • 1075
- Gestion des territoires • 1351
- Gestion des titulaires du compte financier • 602
- Gestion des transactions d'échantillon • 524
- Gestion des transactions financières • 618
- Gestion des utilisateurs • 1240
- Gestion des utilisateurs (partenaires) dans votre organisation partenaire • 1262
- Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès • 1238
- Gestion des véhicules • 669
- Gestion des ventes • 197
- Gestion du centre d'appels • 329
- Gestion du fonctionnement des fenêtres de recherche • 1203
- Gestion du marketing • 167
- Gestion du processus • 1353
- Gestion du stock d'échantillons • 512
- GetGroupId • 1683
- GetParentId • 1684
- I**
- IsNull • 1684
- Isf • 1685
- Importation d'applications • 380
- Importation de vos interlocuteurs • 226
- Importation des données • 1618
- Impression de rapports • 783
- Impression des informations présentées sur les pages • 125
- Imputation de montants au débit des budgets • 439
- Incorporation de listes de favoris sous forme de widget • 705
- Incorporation de rapports sous forme de widget • 706
- Incorporation d'un widget Liste simple • 707
- Informations sur le dépannage des livres • 1346
- Inscription à des examens • 457
- Inscription aux cours • 447
- Inscription pour accéder à des notes • 101
- Installation du Offline Client • 712
- Installation et désinstallation de Oracle PIM Sync On Demand • 729
- InStr • 1686
- Instructions de cas • 1060
- Instructions de configuration des rôles • 1306
- Instructions relatives à la vérification des données • 1472
- Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données • 1472
- Intégration de services Web • 1629
- Intégration d'un widget de messagerie • 705
- Interlocuteurs • 222
- Interlocuteurs du plan • 298
- J**
- JoinFieldValue • 1688
- JulianDay • 1698

JulianMonth • 1699

JulianQtr • 1700

JulianWeek • 1701

JulianYear • 1701

L

Leads • 177

Leads (sous l'aspect des ventes) • 201

Left • 1702

Len • 1703

Liaison de comptes de portefeuille • 209

Liaison de produits à des enregistrements d'affaires • 391

Liaison de produits à des opportunités • 247

Liaison d'enregistrements à des comptes • 206

Liaison d'enregistrements à des objectifs • 291

Liaison d'enregistrements à des plans commerciaux • 285

Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné • 68

Liaison d'enregistrements durant l'importation • 1471

Liaison d'interlocuteurs à plusieurs comptes • 230

Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques • 1370

Limitation du nombre d'enregistrements Activité affichés • 141

Limitation du nombre d'enregistrements Compte affichés • 210

LN • 1704

LocaleListSeparator • 1705

LookupName • 1706

LookupValue • 1707

Lots d'échantillons • 551

M

Ma page d'accueil • 36

Marketing • 167

Marquage des tâches comme terminées • 142

Mid • 1708

Mise à jour d'activités • 138

Mise à jour de groupes d'enregistrements • 96

Mise à jour de la définition des prévisions • 1423

Mise à jour de la propriété des véhicules • 673

Mise à jour de l'enregistrement de demande d'accréditation • 480

Mise à jour de l'enregistrement de demande de certification • 469

Mise à jour de l'enregistrement d'inscription à un cours • 447

Mise à jour de l'enregistrement d'inscription à un examen • 458

Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux • 76

Mise à jour des détails de vos informations personnelles • 682

Mise à jour des détails d'un enregistrement • 66

Mise en correspondance de champs

supplémentaires durant la conversion de leads • 1413

Mises à jour des enregistrements d'affaires • 391

Modification de la présentation de votre barre d'actions • 701

Modification de la présentation des pages de détails • 699

Modification de la présentation des rapports • 929

Modification de l'échantillon dans un élément de transaction • 542

Modification de l'échantillon dans une allocation • 549

Modification de l'icône d'un type d'enregistrement • 1229

Modification de l'ID d'un utilisateur (Partenaires) • 1265

Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur • 1255

Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow • 1390

Modification de l'ordre des règles de workflow • 1391

Modification des options de format PDF et d'impression d'un tableau de bord interactif • 1091

Modification des paramètres de synchronisation • 736

Modification des présentations de vos pages d'accueil • 700

Modification des propriétés des invites de tableau de bord interactif et des rapports • 1088

Modification des propriétés d'un tableau de bord interactif • 1092

Modification des propriétés d'une colonne • 942

Modification des valeurs de liste de sélection • 1178

Modification du lot d'échantillons d'un élément de transaction • 542

Modification du nom des objets d'un tableau de bord • 1090

Modification du nom ou de la description d'un tableau de bord interactif • 1098

Modification du paramètre de langue • 693

Modification du statut d'une adhésion à un programme de partenaire • 369

Modification d'un interlocuteur principal de compte • 206

N

Notes de mise à jour pour Oracle CRM On Demand • 130

Notes d'utilisation sur les domaines • 1099

Nouvelle soumission des enregistrements d'affaire • 390

O

Objectifs • 288

- Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de sélectionner un affichage spécifique à l'aide de l'affichage de sélecteur de vue • 1004
- Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de modifier des colonnes dans les rapports • 1003
- Opérateurs • 1059
- Opportunités • 240
- Opportunités du plan • 301
- Optimisation des performances • 1066
- OrganizationName • 1709
- Outils de gestion des données • 1433
- Outils d'importation et d'exportation • 1434
- P**
- Page Afficher la liste • 90
- Page Enregistrements favoris • 77
- Page File d'attente d'affectation de livre par lot • 1636
- Page File d'attente de suppression par lots • 1635
- Page Gérer les listes • 89
- Page Hiérarchie Livre • 1344
- Page Liste d'activités de communication (Oracle Contact On Demand) • 350
- Page Listes favorites • 90
- Page Modifier les remarques • 100
- Page Paramètres de calendrier • 160
- Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement • 1152
- Page Pièces jointes - Liste • 109
- Page Prévisions - Détails • 271
- Page Remarque (liste) • 100
- Pages Détail de l'appel, Détail de la messagerie vocale et Détail de l'e-mail • 354
- Paramétrage du mode d'aperçu d'enregistrement • 692
- Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads • 190
- Paramètres des rôles et profils d'accès pour la conversion des enregistrements d'affaires • 394
- Paramètres linguistiques • 1705
- Partage de votre calendrier • 160
- Partage d'enregistrements (Equipes) • 94
- Partenaires • 358
- Participations des comptes financiers • 603
- Partie impliquée - Champs • 645
- Parties impliquées • 643
- Partner Relationship Management et Haute technologie • 357
- Passage des appels • 339
- Période de stock • 501
- Permis de l'interlocuteur au niveau local • 495
- Personnalisation d'application • 1151
- Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société • 1432
- Personnalisation de la piste d'audit • 1196
- Personnalisation de la présentation des éléments connexes • 1180
- Personnalisation de la présentation des pages statiques • 1181
- Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société • 1221
- Personnalisation de votre application • 681
- Planification commerciale • 277
- Planification de visites en masse • 152
- Planification des rendez-vous avec d'autres personnes • 156
- Plans commerciaux • 282
- Plans de diffusion • 561
- Plans financiers • 607
- Polices • 647
- Portefeuille • 586
- PRE • 1710
- Préparation aux interactions avec les clients • 333
- Préparation de l'importation de données • 1479
- Présentation des pages d'Oracle CRM On Demand • 33
- Prévisions • 260
- Prise en main des réponses (rapports personnalisés) • 790
- Procédure de clôture d'une demande d'assistance • 308
- Procédure de configuration de la conversion de lead • 1413
- Procédure de configuration des livres • 1325
- Procédure de création d'une demande d'assistance • 307
- Procédure de définition d'administrateurs partenaires (Administrateur) • 1261
- Procédure de gestion des comptes • 198
- Procédure de gestion des demandes d'assistance • 624
- Procédure de gestion des interlocuteurs • 199
- Procédure de gestion des leads. • 168
- Procédure de gestion des opportunités • 198
- Procédure de gestion des prévisions pour les administrateurs des prévisions • 200
- Procédure de gestion des prévisions pour les intervenants • 200
- Procédure de gestion des relations agent-courtier • 623
- Procédure de gestion du calendrier et des activités • 201
- Procédure de planification des canaux • 622
- Procédure de planification des ventes et du budget • 624
- Procédure de production de déclaration de première notice de sinistre • 622
- Procédure de rapprochement du stock • 514

Procédure de recrutement et d'établissement de relations agent-courtier • 623
Procédure de résolution d'une demande d'assistance • 308
Procédure de traitement des campagnes • 167
Procédure de traitement d'une demande d'assistance • 308
Procédures d'administration d'Oracle CRM On Demand • 1106
Processus de conversion des leads d'assurance en clients avec le modèle PSM (Producer Success Model) • 624
Processus de synchronisation de vos données entre Oracle CRM On Demand et votre PIM • 727
Processus Life Sciences • 485
Produits financiers • 610
Produits financiers - Champs • 615
Profil de courtier • 655
Programmes de partenaire • 365
Propriétés de bien assuré - Champs • 642
Propriétés du bien assuré • 640
Publication de rapports personnalisés • 1020
Publication des alertes définies pour l'entreprise • 1138

Q

Qualification de leads • 186

R

Rappel de demandes • 378
Rappel de demandes BDM • 403
Rappel de demandes de tarification spéciale • 417
Rapport d'audit du stock • 517
Rapports • 763
Rapprochement d'une période de stock • 509
Réaffectation de demandes d'assistance • 314
Réaffectation de leads • 185
Recherche de comptes de partenaire • 362
Recherche d'enregistrements • 46
Réclamations • 626
Récupération de votre ID de connexion utilisateur ou réinitialisation du mot de passe • 126
Règles et affectation de données • 1401
Réinitialisation de tous les mots de passe • 1135
Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur • 1256
Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur (Partenaires) • 1266
Rejet de demandes • 378
Rejet de demandes BDM • 404
Rejet de demandes de tarification spéciale • 418
Rejet de leads • 191
Rejet des enregistrements d'affaire • 389
Rejet des réclamations de demandes BDM • 407
Rejet des réclamations pour les demandes de tarification spéciale • 421

Relations entre les éléments du plan de diffusion • 573
Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale • 532
Renvoi des enregistrements d'affaires • 389
Répartition du chiffre d'affaires des opportunités entre les membres de l'équipe • 256
Résolution des conflits avec le Offline Client • 719
Restriction de l'utilisation d'adresses IP • 1137
Résumé des activités de communication • 345
Rétablissement des valeurs par défaut des paramètres • 1178
Retour de demande BDM • 403
Retour de demandes de tarification spéciale • 417
Right • 1712
RowIdToRowNum • 1713
RowNum • 1714

S

Scénario de gestion de plans de diffusion pour des objectifs et des produits • 281
Scénario de gestion de plans pour un compte unique • 278
Scénario de gestion de plans pour un groupe de comptes ou de territoires • 279
Scénario de gestion des plans pour les interlocuteurs • 280
Sciences de la vie • 485
Services et communications • 307
Solutions • 317
Soumission d'applications pour approbation • 376
Soumission de demandes BDM pour approbation • 402
Soumission de demandes de tarification spéciale pour approbation • 416
Soumission de réclamations pour des demandes de tarification spéciale • 420
Soumission de réclamations pour les demandes BDM • 406
Soumission d'enregistrements d'affaires pour approbation • 387
Soumission des prévisions • 267
Souscripteurs • 651
Spécification de comptes parents • 210
Spécification des sous-comptes de portefeuille • 591
Spécification d'opportunités parent et enfant • 253
Stock d'échantillons • 511
Suivi des comptes financiers parents • 598
Suivi des déclarations parent • 629
Suivi des demandes d'assistance des véhicules • 672
Suivi des équipements • 214
Suivi des historiques de l'assistance aux véhicules • 674
Suivi des historiques des ventes de véhicules • 674

Suivi des informations financières relatives à des véhicules • 675
Suivi des intérêts de l'interlocuteur • 233
Suivi des interlocuteurs clés pour les comptes de portefeuille • 590
Suivi des invités aux événements d'enseignement médical • 492
Suivi des meilleurs moments pour appeler • 234
Suivi des membres du foyer • 583
Suivi des partenaires et concurrents des comptes • 211
Suivi des partenaires et concurrents des opportunités • 245
Suivi des polices parent • 649
Suivi des produits financiers parent • 614
Suivi des relations entre comptes • 213
Suivi des relations entre interlocuteurs • 230
Suivi des rôles de l'interlocuteur au niveau d'un compte • 205
Suivi des visites (visites commerciales) client • 143
Suivi du chiffre d'affaires par comptes • 216
Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs • 232
Suppression d'adhésions à des programmes de partenaire • 369
Suppression de comptes de partenaire • 363
Suppression de demandes • 379
Suppression de programmes de partenaire • 371
Suppression de rapports • 787
Suppression de règles et d'actions de workflow • 1393
Suppression des objets d'un tableau de bord • 1091
Suppression d'instances dans Workflow Monitor • 1399
Suppression et restauration d'enregistrements • 113
Surveillance des activités d'échantillon • 536
Synchronisation initiale avec votre PIM • 728
Synchronisation PIM • 720

T
Tableaux de bord • 1073
Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas • 1629
Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand • 1628
Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand • 1634
Téléchargement de rapports • 786
Téléchargement de Segmentation Wizard • 758
Téléchargement de segments • 761
Téléchargement d'enregistrements du Offline Client • 718
Téléchargement d'enregistrements vers le Offline Client • 715
Téléchargement du modèle Mail Merge for Word • 748

Téléchargement du modèle Reports and Analysis for Excel • 753
Timestamp • 1715
Titulaires de comptes financiers • 600
ToChar • 1715
Today • 1718
Traitement des demandes de budgets • 434
Traitement des demandes de règlement • 438
Transaction financière - champs • 619
Transactions d'échantillon • 521
Transactions financières • 616
Transfert de propriété sur des enregistrements • 93
Tri et réorganisation des colonnes • 959
Types de données dans Expression Builder • 1668

U
UserValue • 1719
UtcConvert • 1723
Utilisation d'autres applications • 709
Utilisation de champs personnalisés indexés • 1175
Utilisation de la liste des notes • 101
Utilisation de la messagerie • 39
Utilisation de la page d'accueil Accréditation • 474
Utilisation de la page d'accueil Allocation • 546
Utilisation de la page d'accueil Budget • 429
Utilisation de la page d'accueil Campagne • 169
Utilisation de la page d'accueil Certification • 463
Utilisation de la page d'accueil Communication • 330
Utilisation de la page d'accueil Compte • 202
Utilisation de la page d'accueil Compte de portefeuille • 587
Utilisation de la page d'accueil Compte du plan • 294
Utilisation de la page d'accueil Compte financier • 596
Utilisation de la page d'accueil Concessionnaire • 661
Utilisation de la page d'accueil Cours • 442
Utilisation de la page d'accueil Couverture • 633
Utilisation de la page d'accueil Demande de tarification spéciale • 411
Utilisation de la page d'accueil Demandes • 373
Utilisation de la page d'accueil Demandes BDM • 399
Utilisation de la page d'accueil Demandes d'assistance • 309
Utilisation de la page d'accueil Dommage • 637
Utilisation de la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité • 555
Utilisation de la page d'accueil Élément du plan de diffusion • 569
Utilisation de la page d'accueil Enregistrement d'affaire • 383
Utilisation de la page d'accueil Événement d'enseignement médical • 489
Utilisation de la page d'accueil Examen • 452

- Utilisation de la page d'accueil Foyers • 580
- Utilisation de la page d'accueil Interlocuteur du plan • 298
- Utilisation de la page d'accueil Interlocuteurs • 223
- Utilisation de la page d'accueil Leads • 182
- Utilisation de la page d'accueil Lot d'échantillons - Avis de non-responsabilité • 551
- Utilisation de la page d'accueil Objectif • 289
- Utilisation de la page d'accueil Opportunité • 242
- Utilisation de la page d'accueil Opportunité du plan • 302
- Utilisation de la page d'accueil Partenaires • 359
- Utilisation de la page d'accueil Partie impliquée • 644
- Utilisation de la page d'accueil Période de stock • 502
- Utilisation de la page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local • 495
- Utilisation de la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments • 574
- Utilisation de la page d'accueil Plan financier • 607
- Utilisation de la page d'accueil Plans commerciaux • 283
- Utilisation de la page d'accueil Plans de diffusion • 562
- Utilisation de la page d'accueil Polices • 647
- Utilisation de la page d'accueil Portefeuille du compte financier • 604
- Utilisation de la page d'accueil Prévision • 261
- Utilisation de la page d'accueil Produits financiers • 612
- Utilisation de la page d'accueil Programmes de partenaire • 365
- Utilisation de la page d'accueil Propriété du bien assuré • 641
- Utilisation de la page d'accueil Réclamations • 627
- Utilisation de la page d'accueil Solution • 319
- Utilisation de la page d'accueil Souscripteur • 652
- Utilisation de la page d'accueil Titulaire du compte financier • 600
- Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon • 521
- Utilisation de la page d'accueil Transaction financière • 617
- Utilisation de la page d'accueil Véhicule • 667
- Utilisation de la Page Liste des profils d'accès • 1279
- Utilisation de la page Liste des rôles • 1307
- Utilisation de la recherche avancée • 51
- Utilisation de Mail Merge for Word • 747
- Utilisation de modèles d'administrateur pendant la configuration • 1109
- Utilisation de Reports and Analysis for Excel • 752
- Utilisation de scripts de demandes d'assistance • 313
- Utilisation de scripts de qualification des leads • 186
- Utilisation de scripts d'évaluation • 111
- Utilisation de scripts d'évaluation des activités • 162
- Utilisation de Segmentation Wizard • 756
- Utilisation des applets de flux RSS • 40
- Utilisation des enregistrements • 42
- Utilisation des fonctions dans une analyse • 1021
- Utilisation des listes • 77
- Utilisation des listes d'activités • 138
- Utilisation des pages Calendrier • 133
- Utilisation des pièces jointes • 102
- Utilisation d'Expression Builder • 1662
- Utilisation d'Oracle CRM On Demand Integration for Office • 746
- Utilisation du Offline Client • 710
- Utilisation du Sélecteur de Livre • 63
- Utiliser la page d'accueil Profils de courtier • 655
- Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand • 1628
- Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand • 1634
- V**
- Variables de session • 1063
- Véhicules • 667
- Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur • 1326
- Vérification des activités relatives à la sécurité pour les utilisateurs • 1257
- Vérification des signatures électroniques • 535
- Vérifications des licences et des utilisateurs actifs • 1124
- W**
- Workflow Monitor • 1395