

# **Aide en ligne d'Oracle CRM On Demand**

Version 20

Juin 2012

**ORACLE®**

---

Copyright © 2005, 2012, 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 ou matériel a été développé pour un usage général dans le cadre d'applications de gestion des informations. Ce logiciel ou matériel 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 ou matériel 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 ou matériel pour ce type d'applications.

Oracle et Java 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.

Intel et Intel Xeon sont des marques ou des marques déposées d'Intel Corporation. Toutes les marques SPARC sont utilisées sous licence et sont des marques ou des marques déposées de SPARC International, Inc. AMD, Opteron, le logo AMD et le logo AMD Opteron sont des marques ou des marques déposées d'Advanced Micro Devices. UNIX est une marque déposée de The Open Group.

Ce logiciel ou matériel 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.

# Sommaire

---

## 1 Démarrage 21

Avant de commencer	22
Connexion en tant que nouvel utilisateur	23
A propos de l'interface	25
Présentation des pages d'Oracle CRM On Demand	29
Afficher ou masquer la barre d'actions	32
Ma page d'accueil	33
Consultation des alertes	35
Utilisation de la messagerie	36
Utilisation des applets de flux RSS	37
Utilisation des enregistrements	38
A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements	39
Création d'enregistrements	42
Recherche d'enregistrements	46
Copie d'enregistrements	69
Aperçu des enregistrements	70
A propos du verrouillage d'enregistrement	70
Mise à jour des détails d'un enregistrement	71
Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné	73
Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux	82
Page Enregistrements favoris	84
Utilisation des listes	84

Transfert de propriété sur des enregistrements	101
Partage d'enregistrements (Equipes)	102
Modification du livre personnalisé principal sur un enregistrement	105
Mise à jour de groupes d'enregistrements	105
Fusion d'enregistrements	107
Ajout de notes	108
Utilisation de la liste des notes	110
Inscription pour accéder à des notes	111
Envoi de notes aux autres utilisateurs	112
Utilisation des pièces jointes	112
Utilisation de scripts d'évaluation	121
Suppression et restauration d'enregistrements	122
Affichage des pistes d'audit des enregistrements	129
A propos des doublons lors de la création d'enregistrements	130
Impression des informations présentées sur les pages	135
Affichage des informations sur le service Oracle CRM On Demand	136
Récupération de votre ID de connexion utilisateur ou réinitialisation du mot de passe	137
A propos de la durée de la session Oracle CRM On Demand	139
A propos des sessions simultanées dans Oracle CRM On Demand	139
Configuration système requise pour Oracle CRM On Demand	140
Notes de mise à jour pour Oracle CRM On Demand	140
Contacter Oracle	141
Fermeture d'Oracle CRM On Demand	141
<b>2 Calendrier et activités</b>	<b>143</b>
Utilisation des pages Calendrier	143
Gestion de calendriers et activités	145
Affichage des activités	146
Création d'activités	147

Mise à jour d'activités	148
Utilisation des listes d'activités	148
Limitation du nombre d'enregistrements Activité affichés	151
Marquage des tâches comme terminées	152
Affectation d'activités à un autre employé	153
Suivi des visites (visites commerciales) client	153
Planification de visites en masse	158
Ajustement des réponses aux messages	161
Planification des rendez-vous avec d'autres personnes	163
Affichage des calendriers d'autres personnes	165
Page Paramètres de calendrier	166
Partage de votre calendrier	167
Définition de la vue par défaut de votre calendrier	167
Ajout de vues de calendrier personnalisées	168
Affichage des listes de tâches de groupe	169
Utilisation de scripts d'évaluation des activités	169
Champs d'activité	170

### **3   Marketing   175**

Gestion du marketing	175
Procédure de traitement des campagnes	175
Procédure de gestion des leads.	176
Campagnes	176
Utilisation de la page d'accueil Campagne	177
Gestion des campagnes	180
Champs de campagne	183
Leads	185
Utilisation de la page d'accueil Leads	190
Gestion des leads	193

Champs de leads	201
-----------------	-----

## 4 **Chiffre d'affaires** 205

Gestion des ventes	205
Procédure de gestion des opportunités	206
Procédure de gestion des comptes	206
Procédure de gestion des interlocuteurs	207
Procédure de gestion des prévisions pour les intervenants	208
Procédure de gestion des prévisions pour les administrateurs des prévisions	208
Procédure de gestion du calendrier et des activités	209
Leads (sous l'aspect des ventes)	209
Comptes	209
Utilisation de la page d'accueil Compte	210
Gestion des comptes	212
Champs de compte	230
Interlocuteurs	233
Utilisation de la page d'accueil Interlocuteurs	234
Gestion des interlocuteurs	236
Champs d'interlocuteur	247
Opportunités	252
A propos des Opportunités et des Prévisions	252
Utilisation de la page d'accueil Opportunité	254
Gestion des opportunités	256
A propos des équipes d'opportunité	270
Champs des opportunités	271
Prévisions	274
Utilisation de la page d'accueil Prévision	275
Gestion de prévisions	276
Page Prévisions - Détails	285
Champs de prévision	287

Adresses	289
Utilisation de la page d'accueil Adresse	291
Gestion des adresses	293
Champs d'adresse	304

## **5 Planification commerciale 307**

Scénario de gestion de plans pour un compte unique	308
Scénario de gestion de plans pour un groupe de comptes ou de territoires	309
Scénario de gestion des plans pour les interlocuteurs	310
Scénario de gestion de plans de diffusion pour des objectifs et des produits	311
Plans commerciaux	312
Utilisation de la page d'accueil Plans commerciaux	313
Gestion des plans commerciaux	314
Champs de plan commercial	316
Objectifs	318
Utilisation de la page d'accueil Objectif	319
Gestion des objectifs	320
Champs d'objectif	322
Comptes du plan	324
Utilisation de la page d'accueil Compte du plan	324
Gestion des comptes de plan	326
Champs de compte du plan	327
Interlocuteurs du plan	328
Utilisation de la page d'accueil Interlocuteur du plan	328
Gestion des interlocuteurs de plan	330
Champs de l'interlocuteur du plan	331
Opportunités du plan	332
Utilisation de la page d'accueil Opportunité du plan	332
Gestion des opportunités du plan	334
Champs Opportunité du plan	335

## **6 Services et communications 337**

Gestion de l'assistance et des communications	337
Procédure de création d'une demande d'assistance	337
Procédure de traitement d'une demande d'assistance	338
Procédure de résolution d'une demande d'assistance	338
Procédure de clôture d'une demande d'assistance	338
Demandes d'assistance	339
Utilisation de la page d'accueil Demandes d'assistance	339
Gestion des demandes d'assistance	341
Champs de demandes d'assistance	345
Solutions	347
A propos de la gestion des solutions	348
Utilisation de la page d'accueil Solution	350
Gestion des solutions	352
Champs des solutions	355
Communications	356
A propos de Oracle Contact On Demand	356
Gestion du centre d'appels	360
Utilisation de la page d'accueil Communication	361
Gestion de Oracle Contact On Demand	362
Page Liste d'activités de communication (Oracle Contact On Demand)	381
Champs de l'activité de communication (Oracle Contact On Demand)	383
Pages Détail de l'appel, Détail de la messagerie vocale et Détail de l'e-mail	385

## **7 Partner Relationship Management et Haute technologie 387**

Gestion de PRM et de la haute technologie	388
Partenaires	388
Utilisation de la page d'accueil Partenaires	389
Gestion des comptes de partenaire	390



Champs relatifs aux partenaires	393
Programmes de partenaire	395
Utilisation de la page d'accueil Programmes de partenaire	395
Gestion des programmes de partenaire	397
Champs relatifs aux programmes de partenaire	401
Demandes	403
Utilisation de la page d'accueil Demandes	403
Gestion de demandes	405
Champs de demande	409
Enregistrements d'affaires	412
Utilisation de la page d'accueil Enregistrement d'affaire	413
Gestion d'enregistrements d'affaires	415
Champs d'enregistrement d'affaire	425
Demandes BDM	429
Utilisation de la page d'accueil Demandes BDM	429
Gestion de demandes BDM	431
Champs des demandes BDM	438
Demandes de tarification spéciale	440
Utilisation de la page d'accueil Demande de tarification spéciale	441
Gestion des demandes de tarification spéciale	443
Gestion des produits avec tarification spéciale comme produits connexes	452
Champs de demande de tarification spéciale	456
Budgets	459
Utilisation de la page d'accueil Budget	460
Gestion des budgets	462
Champs de budget	470
Cours	472
Utilisation de la page d'accueil Cours	472
Gestion des cours	474

Champs relatifs aux cours	478
Champs d'inscription à un cours	481
Examens	482
Utilisation de la page d'accueil Examen	482
Gestion des examens	484
Champs relatifs aux examens	488
Champs d'inscription à un examen	491
Certification	492
Utilisation de la page d'accueil Certification	493
Gestion des certifications	495
Champs de certification	499
Champs des demandes de certification	501
Accréditation	502
Utilisation de la page d'accueil Accréditation	503
Gestion des accréditations	505
Champs d'accréditation	509
Champs des demandes d'accréditation	512

## 8 Sciences de la vie 515

Processus Life Sciences	515
Enseignement médical	519
Utilisation de la page d'accueil Événement d'enseignement médical	519
Gestion des événements d'enseignement médical	521
Champs d'événements d'enseignement médical	523
Permis de l'interlocuteur au niveau local	525
Utilisation de la page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local	525
Gestion des permis de l'interlocuteur au niveau local	527
Champs Permis de l'interlocuteur au niveau local	528
Gestion des échantillons	529
Période de stock	531

Utilisation de la page d'accueil Période de stock	533
Gestion des périodes de stock	534
Champs relatifs à la période de stock	541
Stock d'échantillons	542
Rapport d'audit du stock	547
Transactions d'échantillon	551
Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon	551
Gestion des transactions d'échantillon	554
Champs des transactions d'échantillon	580
Eléments de transaction	584
Champs relatifs au produit	587
Allocations	589
Utilisation de la page d'accueil Allocation	589
Gestion des allocations	591
Champs relatifs à l'allocation	592
Lots d'échantillons	594
Utilisation de la page d'accueil Lot d'échantillons - Avis de non-responsabilité	594
Gestion des lots d'échantillons	596
Champs relatifs aux lots d'échantillon	597
Avis de non-responsabilité relatif aux échantillons	598
Utilisation de la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité	599
Gestion des avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons	600
Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité concernant les échantillons	602
Fourniture de contenu personnalisé	603
Plans de diffusion	605
Utilisation de la page d'accueil Plans de diffusion	605
Gestion des plans de diffusion	607
Champs relatifs aux plans de diffusion	609
Eléments de plan de diffusion	612

Utilisation de la page d'accueil Elément du plan de diffusion	612
Gestion des éléments d'un plan de diffusion	614
Champs d'éléments de plan de diffusion	615
Relations entre les éléments du plan de diffusion	617
Utilisation de la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments	617
Gestion des relations entre les éléments d'un plan de diffusion	619
Champs des relations entre les éléments pour un plan de diffusion	619
Commandes	621
Utilisation de la page d'accueil Commande	621
Gestion des commandes	623
Champs relatifs à la commande	626

## 9 Gestion de biens 629

Foyers	629
Utilisation de la page d'accueil Foyers	630
Gestion des foyers	632
Champs de foyers	634
Portefeuille	637
Utilisation de la page d'accueil Compte de portefeuille	637
Gestion des comptes de portefeuille	639
Champs de comptes de portefeuille	642
Comptes financiers	644
Utilisation de la page d'accueil Compte financier	646
Gestion des comptes financiers	647
Champs relatifs aux comptes financiers	648
Titulaires de comptes financiers	650
Utilisation de la page d'accueil Titulaire du compte financier	650
Gestion des titulaires du compte financier	652
Champs relatifs aux titulaires de comptes financiers	652
Participations des comptes financiers	653

Utilisation de la page d'accueil Portefeuille du compte financier	654
Gestion des portefeuilles du compte financier	655
Champs relatifs aux participations de compte financier	656
Plans financiers	657
Utilisation de la page d'accueil Plan financier	658
Gestion des plans financiers	659
Champs relatifs aux plans financiers	659
Produits financiers	661
Utilisation de la page d'accueil Produits financiers	663
Gestion des produits financiers	665
Produits financiers - Champs	666
Transactions financières	667
Utilisation de la page d'accueil Transaction financière	668
Gestion des transactions financières	669
Transaction financière - champs	670

## 10 Assurance 673

Gestion de l'assurance	673
Procédure de planification des canaux	674
Procédure de production de déclaration de première notice de sinistre	674
Procédure de recrutement et d'établissement de relations agent-courtier	675
Procédure de gestion des relations agent-courtier	675
Procédure de planification des ventes et du budget	676
Procédure de gestion des demandes d'assistance	676
Processus de conversion des leads d'assurance en clients avec le modèle PSM (Producer Success Model)	676
Réclamations	678
Utilisation de la page d'accueil Déclarations	679
Gestion des réclamations	680
Champs relatifs aux déclarations	681

Couvertures	685
Utilisation de la page d'accueil Couverture	685
Gestion des couvertures	687
Champs relatifs aux garanties	687
Dégâts	689
Utilisation de la page d'accueil Dommage	689
Gestion des dommages	690
Champs relatifs aux dommages	691
Propriétés du bien assuré	692
Utilisation de la page d'accueil Propriété du bien assuré	693
Gestion des propriétés de bien assuré	694
Bien assuré - Champs	694
Parties impliquées	695
Utilisation de la page d'accueil Partie impliquée	696
Gestion des parties impliquées	697
Partie impliquée - Champs	697
Polices	699
Utilisation de la page d'accueil Polices	699
Gestion des polices	701
Champs relatifs à la police	702
Souscripteurs	704
Utilisation de la page d'accueil Souscripteur	704
Gestion des souscripteurs	706
Champs relatifs aux souscripteurs	706
Profil de courtier	707
Utiliser la page d'accueil Profils de courtier	708
Gestion des profils de courtier	709
Champs relatifs au profil de courtier	710

## **11 Automobile 713**

Concessionnaires	713
Utilisation de la page d'accueil Concessionnaire	713
Gestion des concessionnaires	715
Champs de concessionnaires	716
Véhicules	719
Utilisation de la page d'accueil Véhicule	720
Gestion des véhicules	721
Champs de véhicules	729

## **12 Personnalisation de votre application 733**

Mise à jour des détails de vos informations personnelles	734
A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs	741
A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle	743
Définition de votre type d'enregistrement de recherche par défaut	743
Définition de votre thème	744
Paramétrage du mode d'aperçu d'enregistrement	745
Modification du paramètre de langue	745
Affichage des champs de piste d'audit	746
Gestion de votre quota	747
Consultation de votre activité de connexion	748
Changement de mot de passe	748
Définition de vos questions de sécurité	749
Consultation des informations sur vos délégués	749
Ajout d'utilisateurs délégués	751
Attribution du droit d'accès en connexion au support technique	751
Affichage de vos onglets	752
Modification de la présentation des pages de détails	753
Modification des présentations de vos pages d'accueil	754
Modification de la présentation de votre barre d'actions	754
Configuration de votre calendrier	755
Accès aux données et aux outils d'intégration	756

Consultation de vos demandes d'exportation	757
A propos des widgets On Demand	759
Incorporation de listes de favoris sous forme de widget	760
Intégration d'un widget de messagerie	760
Incorporation de rapports sous forme de widget	761
Incorporation d'un widget Liste simple	762

## **13 Utilisation d'autres applications 763**

Utilisation du Offline Client	764
Enregistrements utilisables hors ligne	765
Installation du Offline Client	766
Configuration du Offline Client	767
A propos de l'administration du Offline Client	769
Téléchargement d'enregistrements vers le Offline Client	769
Ajout et mise à jour d'enregistrements dans le Offline Client	771
Téléchargement d'enregistrements du Offline Client	772
Résolution des conflits avec le Offline Client	773
Ajout d'e-mails de Microsoft Outlook et de Lotus Notes	773
Utilisation d'Oracle CRM On Demand Integration for Office	781
Utilisation de Mail Merge for Word	781
A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Mail Merge for Word	782
Téléchargement du modèle Mail Merge for Word	783
Création de modèles Mail Merge for Word	783
Création de publipostages directs ou d'e-mails globaux avec Mail Merge for Word	784
Utilisation de Reports and Analysis for Excel	786
A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Reports and Analysis for Excel	786
A propos de la création de rapports avec Reports and Analysis for Excel	787
Téléchargement du modèle Reports and Analysis for Excel	788
Création de rapports à l'aide de Reports and Analysis for Excel	788



Utilisation de Segmentation Wizard	791
A propos de la barre d'outils Target Builder dans Segmentation Wizard	791
A propos de Segmentation Wizard	792
Téléchargement de Segmentation Wizard	793
Création de segments	793
Téléchargement de segments	796
Exportation de segments	796

## 14 Rapports799

A propos de la visibilité sur les enregistrements d'analyses	800
À propos des rapports prédéfinis	830
A propos du calendrier fiscal personnalisé dans Oracle CRM On Demand Answers	835
Gestion de rapports	836
Définition de dossiers de rapports	837
Configuration de la visibilité des utilisateurs vis-à-vis des dossiers de rapports partagés	839
Consultation des données d'un rapport	841
Impression de rapports	842
Exécution de rapports	843
Téléchargement de rapports	845
Suppression de rapports	846
Changement des noms de rapports	847
Copie et déplacement de rapports	847
Prise en main des réponses (rapports personnalisés)	849
A propos des limites dans les rapports	850
A propos des domaines dans les rapports	854
Modification de la présentation des rapports	1001
Utilisation des champs de filtrage optimisés	1004
Etape 1 : Définition des critères	1005

Ajout de colonnes à des rapports	1006
Ajout de champs personnalisés à des rapports	1006
Ajout de filtres à des colonnes	1006
Modification des propriétés d'une colonne	1016
Définition de formules de colonne	1029
Ajout de liens d'action aux résultats	1030
Tri et réorganisation des colonnes	1033
A propos de l'utilisation d'adresses dans les rapports	1034
Association de résultats à partir de plusieurs rapports en utilisant des opérations Set	1035
<b>Etape 2 : Création de présentations</b>	<b>1036</b>
Ajout de titre aux résultats	1038
Ajout de tables aux résultats	1040
Affichage des résultats dans des graphes	1042
Affichage des résultats dans des tableaux pivot (croisés dynamiques)	1057
Affichage des résultats sous forme de jauges à l'aide de l'affichage de jauge	1067
Affichage des filtres appliqués aux résultats	1073
Ajout de texte de marquage aux résultats	1074
Ajout de légendes aux rapports à l'aide de l'affichage de légende	1076
Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de modifier des colonnes dans les rapports	1077
Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de sélectionner un affichage spécifique à l'aide de l'affichage de sélecteur de vue	1078
Affichage des résultats dans des graphes en entonnoir	1079
Ajout d'un texte narratif aux résultats	1081
Affichage des résultats dans des symboles défilants	1084
Avertissement aux utilisateurs de la présence de valeurs Aucun résultat	1087
<b>Etape 3 : Définition d'invites (facultatif)</b>	<b>1088</b>
Ajout d'invites de filtre de colonne	1089
Ajout d'invites image	1091
<b>Etape 4 : Consultation de rapports</b>	<b>1093</b>

Publication de rapports personnalisés	1094
Finalisation de votre analyse	1094
Utilisation des fonctions dans une analyse	1095
Utilisation de littéraux	1097
Fonctions d'agrégation	1098
Exécution des fonctions d'agrégation	1104
Fonctions de chaîne	1108
Fonctions mathématiques	1116
Fonctions calendaires de date et d'heure	1123
Fonctions de conversion	1131
Fonctions système	1133
Opérateurs	1133
Instructions de cas	1134
Variables de session	1137
A propos des performances des rapports	1139
Optimisation des performances	1140

## **15 Tableaux de bord 1147**

Gestion des tableaux de bord	1149
Création de tableaux de bord interactifs	1150
Accès à l'éditeur de tableau de bord	1151
Ajout de pages à un tableau de bord interactif	1152
Ajout et affichage de contenu dans les pages d'un tableau de bord interactif	1152
Contrôle de l'apparence des pages d'un tableau de bord interactif	1153
Contenu conditionnel dans les pages d'un tableau de bord interactif	1155
Ajout de liens de navigation guidée dans les pages d'un tableau de bord interactif	1156
Ajout de liens de texte et d'image dans les pages d'un tableau de bord interactif	1157
Ajout de vues des dossiers du catalogue de présentation aux pages d'un tableau de bord interactif	1159
Ajout de contenu enregistré dans le catalogue de présentation aux pages d'un tableau de bord interactif	1160

Contrôle du mode d'affichage des résultats lorsque les utilisateurs explorent les pages d'un tableau de bord interactif	1161
Modification des propriétés des invites de tableau de bord interactif et des rapports	1162
Application d'une mise en forme aux tableaux de bord interactifs	1163
Modification du nom des objets d'un tableau de bord	1164
Suppression des objets d'un tableau de bord	1165
Modification des options de format PDF et d'impression d'un tableau de bord interactif	1165
Modification des propriétés d'un tableau de bord interactif	1166
Création d'invites pour les tableaux de bord interactifs	1168
Modification du nom ou de la description d'un tableau de bord interactif	1172
Affichage des tableaux de bord	1172
A propos de la navigation guidée dans les tableaux de bord interactifs	1173
Notes d'utilisation sur les domaines	1173

## **Index 1175**

# 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 23)
- [Mise à jour des détails de vos informations personnelles](#) (page 734)
- [Affichage de vos onglets](#) (page 752)
- [Importation de vos interlocuteurs](#) (page 237)
- [Création d'enregistrements](#) (page 42)

- [Recherche d'enregistrements](#) (page 46)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71)
- [Liaison d'enregistrements à des comptes](#) (page 214)

**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 137).

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 749).

### ***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 Oracle CRM On Demand partagent la même structure d'interface de base. Vous pouvez modifier la couleur d'arrière-plan, la couleur des hyperliens, etc. en sélectionnant un thème dans votre profil personnel. Plusieurs thèmes prédéfinis sont disponibles et l'administrateur de votre société peut également créer des thèmes personnalisés. Si vous ne sélectionnez aucun thème dans votre profil personnel, le thème par défaut de votre société est utilisé. Pour plus d'informations sur le choix d'un thème, voir [Définition de votre thème](#) (page 744).

**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 32).

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

### ■ Marketing On Demand

Si votre société est configurée pour utiliser Oracle CRM On Demand Marketing, cette section de la barre d'actions contient un lien permettant de lancer Oracle CRM On Demand Marketing. Oracle CRM On Demand Marketing est une solution marketing intégrée pour la conception et l'automatisation des programmes marketing. Il fournit l'accompagnement complet des leads. Il utilise les leads d'Oracle CRM On Demand et d'origines extérieures. Il s'intègre 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 36).

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 des instructions sur l'utilisation de la section Rechercher, voir [Recherche d'enregistrements dans la barre d'actions](#) (page 58).

### ■ 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'actions 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 visualisés

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. Vous pouvez avoir 100 enregistrements maximum dans vos favoris. Pour plus d'informations sur la page Enregistrements favoris, voir [Page Enregistrements favoris](#) (page 84).

### ■ Listes préférées

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. Vous pouvez avoir 100 listes maximum dans vos favoris. Pour plus d'informations sur la page Listes préférées, voir [Page Listes préférées](#) (page 98).

**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](#).

Vous pouvez développer ou réduire les sections dans la barre d'actions. 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 754).

## 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 752).

## 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 :

- **Listes.** 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 globaux

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"><li>■ Messages d'erreur affichés à l'écran</li><li>■ Description du problème, y compris l'action en cours lors de la survenue de l'erreur</li></ul>
Admin	<p>Ouvre les pages dans lesquelles les administrateurs peuvent personnaliser l'application. Apparaît uniquement pour les utilisateurs dont le rôle dispose de</p>

Lien	Action effectuée
	privilèges administratifs.
Ma configuration	Ouvrir la page Infos personnelles - Page d'accueil où vous pouvez mettre à jour votre profil personnel et modifier la mise en page.
Éléments supprimés	Ouvrir la page Éléments supprimés dans laquelle vous pouvez afficher et restaurer la plupart des éléments supprimés jusqu'à 30 jours après leur suppression.
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	Ouvre une page séparée sur laquelle vous pouvez imprimer les données de votre page. Le lien Imprimer est disponible à partir de toutes les pages à l'exception des pages 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, 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.
- Mettre les champs à jour dans la page Liste en ligne.
- Créer 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 :

- Ouvrir la page Modification 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.

### 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 de détails

Une page de détails présente les informations d'un enregistrement. La section supérieure de la page affiche les champs de l'enregistrement. Si la modification en ligne est activée, vous pouvez mettre à jour ces champs en ligne.

En bas d'une page de détails d'un enregistrement, vous pouvez accéder aux sections d'informations connexes contenant les listes des enregistrements liés à l'enregistrement principal. En fonction de votre configuration,

les sections d'informations connexes s'affichent sous forme de listes ou d'onglets. Chacune des listes d'informations connexes d'enregistrements liés sur la page de détails affiche jusqu'à 5 enregistrements d'un même type. Dans les listes d'enregistrements liés, vous pouvez effectuer certaines ou toutes les actions suivantes, en fonction du type d'enregistrement et de vos paramètres de niveau d'accès pour le type d'enregistrement :

- Ouvrir la liste complète des enregistrements liés d'un type d'enregistrement donné.
- Lier des enregistrements supplémentaires à l'enregistrement principal.
- Créer des enregistrements qui sont liés à l'enregistrement principal.
- 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.

Si les sections d'informations connexes s'affichent sous forme d'onglets et que le nombre d'onglets disponibles est trop important pour la taille de la page sur la fenêtre de votre navigateur, vous pouvez cliquer sur les flèches à droite et à gauche des onglets pour faire défiler ces derniers.

Si votre rôle d'utilisateur dispose du privilège Personnaliser le format d'affichage des informations associées, vous pouvez choisir d'afficher les sections d'informations connexes sous forme de listes ou d'onglets, en définissant l'option Format des informations connexes dans votre profil personnel. Si l'option Format des informations connexes dans votre profil personnel n'est pas définie, le paramètre par défaut de votre rôle d'utilisateur est utilisé. Si l'option Format des informations connexes dans votre rôle d'utilisateur n'est pas définie, le paramètre par défaut de votre société est utilisé.

### Utilisation de l'affichage liens page pour afficher les sections d'informations connexes

L'*affichage liens page* représente une liste de liens vers les sections d'informations connexes de la page. L'affichage liens page peut être disponible en bas de la fenêtre du navigateur. Pour que l'affichage liens page soit disponible, la fonctionnalité correspondante doit être activée. Vous pouvez activer ou désactiver l'affichage liens page en définissant l'option Affichage liens page dans votre profil personnel. Si l'option Affichage liens page dans votre profil personnel n'est pas définie, le paramètre par défaut de votre société est utilisé. La procédure suivante explique comment utiliser l'affichage liens page.

#### Pour utiliser l'affichage liens page pour afficher les sections d'informations connexes

- Effectuez l'une ou plusieurs des actions suivantes :
  - Accéder aux listes ou onglets d'informations connexes, sans avoir à faire défiler la page, en cliquant sur les liens de l'affichage.
  - Réduire l'affichage liens page en cliquant sur le signe moins (-) de l'affichage.
  - Développer l'affichage à nouveau en cliquant sur le signe plus (+).

Ce paramètre de réduction ou de développement 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 vous connectez à nouveau.

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur la modification des options Format des informations connexes et Affichage liens page dans votre profil personnel, voir [Mise à jour des détails de vos informations personnelles](#) (page 734).

### Tâches disponibles sur les pages de détails

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 112).

Les pages de détail peuvent également contenir des applets Web personnalisées configurées par votre administrateur société. Elles sont utilisées 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.

### 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 détail.

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.

## 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.

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
<b>Alertes</b>	
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.
<b>Rendez-vous</b>	
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.
<b>Présentation</b>	
Modifier la mise en page de Ma page d'accueil	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 la page.
<b>Enregistrements</b>	
<b>REMARQUE :</b> 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.

Pour	Effectuez cette procédure
<b>Rapports</b>	
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>
<b>Tâches</b>	
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 :***

- 1 Cliquez sur l'onglet Accueil.
- 2 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
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

## 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.

Pour	Effectuez cette procédure
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 760).

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.

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 rubrique décrit les procédures communes suivantes pour l'utilisation des enregistrements :

- [Création d'enregistrements](#) (page 42)
- [Recherche d'enregistrements](#) (page 46)
- [Aperçu des enregistrements](#) (page 70)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux](#) (page 82)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Création et amélioration de listes](#) (page 90)
- [Exportation d'enregistrements dans des listes](#) (page 99)

- [Transfert de propriété sur des enregistrements](#) (page 101)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 102)
- [Modification du livre personnalisé principal sur un enregistrement](#) (page 105)
- [Mise à jour de groupes d'enregistrements](#) (page 105)
- [Fusion d'enregistrements](#) (page 107)
- [Ajout de notes](#) (page 108)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 115)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 122)
- [Impression des informations présentées sur les pages](#) (page 135)

### Rubriques connexes

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

- Outils d'importation et d'exportation
- [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements](#) (page 39)

## A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements

Votre accès aux données dans Oracle CRM On Demand est déterminé par certains composants de contrôle d'accès associés à votre rôle d'utilisateur dans Oracle CRM On Demand, comme suit :

- **Privilèges.** Vous pouvez accéder à certaines données commerciales ou administratives si votre rôle d'utilisateur dispose du privilège associé à ces données. Par exemple, si votre rôle d'utilisateur a le privilège Gestion de règles de flux de travail, vous avez accès à toutes les données de configuration des flux de travail.
- **Accès au type d'enregistrement et profils d'accès.** Pour accéder aux enregistrements d'un type donné, votre rôle d'utilisateur et vos profils d'accès doivent avoir les paramètres appropriés, comme suit :
  - Pour les types d'enregistrement de niveau supérieur, l'accès au type d'enregistrement doit être accordé à votre rôle d'utilisateur. Par exemple, pour accéder à un enregistrement de compte, votre rôle d'utilisateur doit avoir accès au type d'enregistrement Compte.
  - Votre profil d'accès doit vous autoriser à accéder au type d'enregistrement. Les profils d'accès déterminent également les opérations que vous pouvez réaliser sur les données auxquelles vous avez accès. Par exemple, votre profil d'accès propriétaire peut vous accorder des droits en modification sur les enregistrements de compte dont vous êtes le propriétaire et votre profil d'accès par défaut des droits en lecture seule sur les enregistrements de compte que vous consultez en accès partagé mais dont vous n'êtes pas propriétaire.

**REMARQUE :** Les profils d'accès sont également utilisés dans divers mécanismes de partage des enregistrements, décrits dans la section suivante.

## Mécanismes de partage des enregistrements

Les utilisateurs peuvent partager leurs enregistrements à l'aide des mécanismes de partage suivants :

- **Hiérarchie des rapports de la société.** Par exemple, un responsable peut consulter les enregistrements d'un subordonné.
- **Délégation d'utilisateurs.** Par exemple, un utilisateur peut déléguer l'accès à un autre utilisateur qui peut ne pas être situé dans la même hiérarchie de rapports.
- **Appartenance à un livre personnalisé.** Par exemple, un groupe divers d'utilisateurs peut avoir accès à un ensemble d'enregistrements associés à un livre personnalisé intitulé *Affaires urgentes*.
- **Appartenance à une équipe.** Par exemple, le propriétaire d'un enregistrement de compte peut partager le compte avec un groupe d'utilisateurs de son choix.
- **Appartenance à un groupe.** Un *groupe* est une équipe prédéfinie d'utilisateurs. Par exemple, si un utilisateur membre d'un groupe devient le propriétaire d'un enregistrement d'interlocuteur, tous les autres membres du groupe sont également ajoutés à l'équipe de l'interlocuteur. Pour plus d'informations sur les groupes, voir Gestion des groupes.

**REMARQUE :** Le partage des données à l'aide de livres personnalisés est la méthode la plus efficace pour partager les données au sein des grandes entreprises dans lesquelles les utilisateurs partagent plusieurs millions d'enregistrements.

## Modes de propriété d'enregistrement

Pour la plupart des types d'enregistrement compatibles avec les livres personnalisés, l'administrateur de votre société peut configurer la propriété d'enregistrement du type en mode Utilisateur, Livre ou Mixte. En fonction des règles de votre société et des modes de propriété configurés pour les types d'enregistrement, vous pouvez être le propriétaire direct des enregistrements, y accéder par des mécanismes de partage ou une combinaison des deux. Les modes de propriété d'enregistrement sont les suivants :

- **Mode Utilisateur.** Lorsqu'un type d'enregistrement est configuré en mode Utilisateur, chaque enregistrement de ce type doit être associé à un propriétaire. Un utilisateur est propriétaire d'un enregistrement lorsqu'il apparaît dans le champ Propriétaire de l'enregistrement. Si le champ Livre est disponible sur la page de détails de l'enregistrement, il affiche le livre utilisateur associé au propriétaire.
- **Mode Livre.** Lorsqu'un type d'enregistrement est configuré en mode Livre, les enregistrements de ce type ne sont associés à aucun propriétaire. A la place, chaque enregistrement doit être associé à un livre personnalisé principal. L'association d'un livre personnalisé principal ne signifie pas que le livre est propriétaire de l'enregistrement car un livre est un mécanisme de partage des enregistrements. L'association d'un livre personnalisé principal à un enregistrement indique seulement que l'enregistrement appartient en priorité à un livre et non à un utilisateur particulier. Le mode Livre est utile pour les rapports dans lesquels vous souhaitez indiquer qu'un enregistrement appartient à un certain livre afin d'éviter qu'il ne soit comptabilisé plusieurs fois s'il est également partagé par d'autres livres.
- **Mode Mixte.** Lorsqu'un type d'enregistrement est configuré en mode Mixte, chaque enregistrement de ce type peut être configuré selon l'une des méthodes suivantes :
  - L'enregistrement peut être configuré sans propriétaire ou sans livre personnalisé principal associé.
  - L'enregistrement peut être affecté à un propriétaire.
  - L'enregistrement peut être associé à un livre personnalisé principal.



Pour les types d'enregistrement non compatibles avec les livres personnalisés mais nécessitant un propriétaire, seul le mode de propriété d'enregistrement Utilisateur est compatible.

Dans tous les modes de propriété d'enregistrement, un enregistrement ne peut pas être affecté à la fois à un propriétaire et un livre personnalisé principal. Toutefois, dans tous les modes, vous pouvez affecter des livres personnalisés supplémentaires à un enregistrement si le type de ce dernier est compatible avec les livres personnalisés.

Si le champ Livre est présent sur la page de détails d'un enregistrement, il peut afficher le nom d'un livre utilisateur ou d'un livre personnalisé principal pour l'enregistrement ou être vide, comme suit :

- Si l'enregistrement a un propriétaire, le champ Livre affiche le nom du livre utilisateur pour le propriétaire.
- Si l'enregistrement n'a pas de propriétaire, le champ Livre peut afficher un livre personnalisé principal pour l'enregistrement ou être vide.

L'administrateur de votre société configure le mode de propriété des enregistrements en rendant certains champs obligatoires pour le type d'enregistrement. L'administrateur de votre société peut modifier le mode de propriété des enregistrements pour un type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la configuration des modes de propriété des enregistrements, voir Configuration des modes de propriétés des enregistrements.

## Que se passe-t-il lorsque le mode de propriété d'un type d'enregistrement change ?

Lorsque la propriété d'un type d'enregistrement passe d'un mode à un autre, il se produit ce qui suit :

- Lorsque vous créez un enregistrement de ce type, vous pouvez être invité à sélectionner un propriétaire pour l'enregistrement ou à lui associer un livre principal en fonction du nouveau mode de propriété.
- Si vous êtes le premier utilisateur à mettre à jour un enregistrement après la modification du mode de propriété, vous pouvez être invité à sélectionner un propriétaire pour l'enregistrement ou à lui associer un livre principal pour pouvoir enregistrer vos modifications, en fonction du nouveau mode de propriété. Le tableau suivant présente le comportement dans chaque situation.

Ancien mode	Nouveau mode	Comportement
Mode Utilisateur	Mode Livre	Vous devez sélectionner un livre personnalisé principal dans le champ Livre.
Mode Utilisateur	Mode Mixte	Vous pouvez sélectionner un propriétaire dans le champ Propriétaire ou un livre personnalisé principal dans le champ Livre, mais pas les deux.
Mode Livre	Mode Utilisateur	Vous devez sélectionner un utilisateur dans le champ Propriétaire.

Ancien mode	Nouveau mode	Comportement
Mode Livre	Mode Mixte	Vous pouvez sélectionner un propriétaire dans le champ Propriétaire ou un livre personnalisé principal dans le champ Livre, mais pas les deux.
Mode Mixte	Mode Utilisateur	Vous devez sélectionner un utilisateur dans le champ Propriétaire.
Mode Mixte	Mode Livre	Vous devez sélectionner un livre personnalisé principal dans le champ Livre.

En outre, si le propriétaire d'un enregistrement existant est retiré de l'enregistrement lors de la mise à jour de ce dernier après la modification du mode de propriété du type d'enregistrement, il se produit ce qui suit :

- Si le type d'enregistrement est compatible avec les équipes, tous les membres de l'équipe, à l'exception du précédent propriétaire de l'enregistrement, restent membres de l'équipe. Le comportement est identique pour les membres de l'équipe également membres d'un groupe prédéfini. Ainsi, tous les membres du groupe à l'exception du précédent propriétaire de l'enregistrement, restent membres de l'équipe.

**REMARQUE :** Le type d'enregistrement Compte est une exception à la règle. Si le précédent propriétaire d'un compte est membre d'un groupe prédéfini, tous les membres de ce groupe sont supprimés de l'équipe. Les membres de l'équipe ne faisant pas partie du groupe prédéfini restent membres comme avec les autres types d'enregistrement.

- Si une activité qui avait précédemment un propriétaire est mise à jour et que le champ Propriétaire est vide, l'activité ne figure plus sur le calendrier de l'ancien propriétaire. Toutefois, elle apparaît dans les listes d'activités associées auxquelles les utilisateurs accèdent à partir des pages de détails des enregistrements. Tout utilisateur, y compris le précédent propriétaire de l'enregistrement, qui a accès à l'enregistrement grâce à l'appartenance à un livre, voit l'activité dans la liste associée d'activités ouvertes ou terminées, selon le cas.

## 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.

- 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 196).

- 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 423)

**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 de sélection dans laquelle vous pouvez choisir 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

Vous pouvez rechercher des enregistrements de plusieurs façons dans Oracle CRM On Demand :

- [Recherche d'enregistrements dans la barre d'actions](#) (page 58)
- [Utilisation de la recherche avancée](#) (page 60)
- [Recherche d'enregistrements dans les pages de liste](#) (page 64)
- [Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation](#) (page 65)

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur la recherche d'enregistrements, voir :

- [A propos de la recherche par mot clé](#) (page 55)
- [Champs de recherche par défaut pour la recherche par mot clé](#) (page 57)
- [A propos de la recherche ciblée](#) (page 46)
- [A propos des conditions de filtre](#) (page 49)
- [A propos des valeurs de filtre](#) (page 54)
- [A propos de la recherche dans les listes à choix multiples](#) (page 55)
- [Utilisation du Sélecteur de Livre](#) (page 68)

## A propos de la recherche ciblée

Vous pouvez réaliser deux types de recherche dans Oracle CRM On Demand : une recherche ciblée et une recherche par mot clé. L'administrateur de votre société détermine le type de recherche utilisé par défaut pour votre société en sélectionnant le type sur la page de profil de la société. La recherche ciblée est le type de recherche recommandé. Pour plus d'informations sur la recherche par mot clé, voir [A propos de la recherche par mot clé](#) (page 55).

Vous pouvez utiliser la recherche ciblée à plusieurs endroits dans Oracle CRM On Demand, comme suit :

- **La section de recherche de la barre d'actions.** En fonction du type de recherche sélectionné par l'administrateur de votre société pour votre société, la recherche par mot clé ou la recherche ciblée est utilisée dans la section de recherche de la barre d'actions pour votre société. Pour plus d'informations sur

la recherche d'enregistrements dans la barre d'actions, voir [Recherche d'enregistrements dans la barre d'actions](#) (page 58).

- **Fenêtres de consultation.** En fonction du type de recherche sélectionné par l'administrateur de votre société pour votre société, la recherche par mot clé ou la recherche ciblée est utilisée dans les fenêtres de consultation sur lesquelles vous recherchez les enregistrements à associer à l'enregistrement sur lequel vous travaillez. Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation, voir [Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation](#) (page 65).

- **La page Recherche avancée dans Oracle CRM On Demand.** Sur la page Recherche avancée, 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 vous recherchez un seul type d'enregistrement, la recherche est une recherche ciblée.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de la recherche avancée, voir [Utilisation de la recherche avancée](#) (page 60).

- **Champs de filtrage rapide dans les pages Liste.** Les recherches utilisant les champs de filtrage rapide dans les pages de liste sont toujours des recherches ciblées même si la recherche par mot clé est sélectionnée comme type de recherche par défaut pour votre société.

Pour les recherches ciblées, votre rôle d'utilisateur détermine les types d'enregistrement que vous pouvez rechercher et les champs dans lesquels vous pouvez effectuer les recherches dans chaque type, comme suit :

- Si l'administrateur de votre société ne rend aucun champ de recherche disponible dans la présentation de la recherche affectée à votre rôle d'utilisateur pour un type d'enregistrement, il se produit ce qui suit :
  - Vous ne pouvez pas rechercher les enregistrements de ce type dans la section Rechercher de la barre d'actions.
  - Vous ne pouvez spécifier aucun critère pour une recherche avancée de ce type d'enregistrement. L'exécution d'une recherche avancée sans critère de recherche renvoie tous les enregistrements du type autorisé par vos paramètres d'accès et votre rôle d'utilisateur.
  - Vous ne pouvez pas utiliser les champs de filtrage rapide dans les fenêtres de consultation.
  - Vous ne pouvez spécifier aucun critère pour rechercher une liste d'enregistrements de ce type. Pour plus d'informations sur la création et l'affinage des listes, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 90).
- Pour tout type d'enregistrement, vous pouvez avoir plusieurs champs de recherche dans la section Rechercher de la barre d'actions et dans les champs de filtrage rapide des fenêtre de consultation, en fonction des champs rendus disponibles par l'administrateur de votre société dans la présentation de la recherche affectée à votre rôle d'utilisateur pour le type d'enregistrement.
- Si le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes est activé dans votre rôle d'utilisateur, vous pouvez rechercher tous les champs rendus disponibles par l'administrateur de votre société sur la présentation de la recherche affectée à votre rôle d'utilisateur pour le type d'enregistrement, à tous les endroits suivants :
  - Barre d'actions
  - Fenêtres de consultation
  - Recherche avancée

**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, vous pouvez rechercher un champ dans la barre d'actions, les fenêtres de consultation ou la recherche avancée uniquement si ce champ répond aux deux critères suivants :
  - Le champ est disponible dans la présentation de la recherche affectée à votre rôle d'utilisateur pour le type d'enregistrement.
  - Le champ s'affiche sur la présentation des détails affectée à votre rôle d'utilisateur pour ce type d'enregistrement. Si des mises en page dynamiques sont définies pour votre rôle, le champ doit s'afficher sur au moins l'une d'entre elles.

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

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 ET entre les champs de recherche. Si vous laissez un champ de recherche vide, ce champ n'est pas pris en compte par la recherche.

La présentation de la recherche affectée à votre rôle d'utilisateur pour un type d'enregistrement détermine les champs qui s'affichent sous forme de colonnes dans la liste des enregistrements renvoyés par une recherche de ce type d'enregistrement.

**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 60).

### 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 Lieu, l'expression de la recherche ciblée est interprétée comme suit :

Afficher tous les comptes dont le Nom du compte est *C\** et le lieu 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 les performances de la recherche. Les recherches dans lesquelles une valeur est précédée d'un caractère générique sont les plus lentes.



L'utilisation de caractères génériques doit être limitée aux recherches de correspondances exactes, tel que décrit dans la section suivante.

### A propos de la 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 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	■ Entre

Type de données	Conditions de filtre disponibles
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Egal à</li> <li>■ Supérieur à</li> <li>■ Inférieur à</li> <li>■ Est NUL</li> <li>■ N'est pas NUL</li> <li>■ Pas égal à</li> <li>■ Pas compris entre</li> </ul>
Date, Heure	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entre</li> <li>■ Egal à</li> <li>■ Au cours des 90 jours passés</li> <li>■ Au cours des 90 jours à venir</li> <li>■ Actif</li> <li>■ Au plus tôt le</li> <li>■ Au plus tard le</li> <li>■ Aujourd'hui*</li> <li>■ Hier*</li> <li>■ Demain*</li> <li>■ Au cours des ? derniers jours</li> <li>■ Dans les ? prochains jours</li> <li>■ La semaine dernière*</li> <li>■ La semaine prochaine*</li> <li>■ Cette semaine*</li> <li>■ Le mois dernier*</li> <li>■ Le mois prochain*</li> <li>■ Ce mois*</li> <li>■ Ce trimestre*</li> <li>■ Le trimestre dernier*</li> <li>■ Le trimestre prochain*</li> <li>■ Cette année*</li> <li>■ L'année prochaine*</li> <li>■ L'année dernière*</li> </ul>

Type de données	Conditions de filtre disponibles
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Est NUL*</li> <li>■ N'est pas NUL*</li> <li>■ Pas égal à</li> <li>■ Pas compris entre</li> </ul> <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 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"> <li>■ Est sélectionnée</li> <li>■ N'est pas sélectionnée</li> </ul>
Liste de sélection	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contient toutes les valeurs</li> <li>■ Contient au moins une valeur</li> <li>■ Ne contient aucune des valeurs</li> <li>■ Egal à</li> <li>■ Est NUL</li> <li>■ N'est pas NUL</li> </ul>

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

## 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	<p>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.</p> <p><b>REMARQUE :</b> 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.</p> <p>En outre, cette condition affecte la vitesse d'extraction des enregistrements, car Oracle CRM On Demand recherche des correspondances partielles.</p>
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.

## A propos de la recherche par mot clé

Vous pouvez utiliser deux types de recherche dans Oracle CRM On Demand : une recherche ciblée et une recherche par mot clé. L'administrateur de votre société détermine le type de recherche utilisé par défaut pour

vosre société en sélectionnant le type sur la page de profil de la société. La recherche ciblée est le type de recherche recommandé. Pour plus d'informations sur la recherche ciblée, voir [A propos de la recherche ciblée](#) (page 46).

Vous pouvez utiliser la recherche par mot clé à plusieurs endroits dans Oracle CRM On Demand, comme suit :

- **La section de recherche de la barre d'actions.** En fonction du type de recherche sélectionné par l'administrateur de votre société pour votre société, la recherche par mot clé ou la recherche ciblée est utilisée dans la section de recherche de la barre d'actions pour votre société. Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements dans la barre d'actions, voir [Recherche d'enregistrements dans la barre d'actions](#) (page 58).
- **Fenêtres de consultation.** En fonction du type de recherche sélectionné par l'administrateur de votre société pour votre société, la recherche par mot clé ou la recherche ciblée est utilisée dans les fenêtres de consultation sur lesquelles vous recherchez les enregistrements à associer à l'enregistrement sur lequel vous travaillez. Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation, voir [Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation](#) (page 65).
- **La page Recherche avancée dans Oracle CRM On Demand.** Sur la page Recherche avancée, 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 vous recherchez un seul type d'enregistrement, la recherche est une recherche ciblée.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de la recherche avancée, voir [Utilisation de la recherche avancée](#) (page 60).

**REMARQUE :** Les recherches utilisant les champs de filtrage rapide dans les pages de liste sont toujours des recherches ciblées même si la recherche par mot clé est sélectionnée comme type de recherche par défaut pour votre société.

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 OU 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 s'affichent :

- 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 57).



## Champs de recherche par défaut pour la recherche par mot clé

Vous pouvez utiliser la recherche par mot clé à plusieurs endroits dans Oracle CRM On Demand, comme suit :

- **La section de recherche de la barre d'actions.** En fonction du type de recherche sélectionné par l'administrateur de votre société pour votre société, la recherche par mot clé ou la recherche ciblée est utilisée dans la section de recherche de la barre d'actions pour votre société. Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements dans la barre d'actions, voir [Recherche d'enregistrements dans la barre d'actions](#) (page 58).
- **Fenêtres de consultation.** En fonction du type de recherche sélectionné par l'administrateur de votre société pour votre société, la recherche par mot clé ou la recherche ciblée est utilisée dans les fenêtres de consultation sur lesquelles vous recherchez les enregistrements à associer à l'enregistrement sur lequel vous travaillez. Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation, voir [Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation](#) (page 65).
- **La page Recherche avancée dans Oracle CRM On Demand.** Sur la page Recherche avancée, 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 vous recherchez un seul type d'enregistrement, la recherche est une recherche ciblée.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de la recherche avancée, voir [Utilisation de la recherche avancée](#) (page 60).

**REMARQUE :** Les recherches utilisant les champs de filtrage rapide dans les pages de liste sont toujours des recherches ciblées même si la recherche par mot clé est sélectionnée comme type de recherche par défaut pour votre société.

Pour plus d'informations sur la recherche par mot clé et la recherche ciblée, voir [A propos de la recherche par mot clé](#) (page 55) et [A propos de la recherche ciblée](#) (page 46).

Tous les types d'enregistrement sont compatibles avec la recherche ciblée mais certains ne le sont pas avec la recherche par mot clé. 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

Pour ce type d'enregistrement	La recherche porte sur ces champs
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
<b>Spécifique à Oracle CRM On Demand High Tech Edition et Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</b>	
Budgets	Nom du budget, Statut
Demandes de budget	Nom de la demande de budget, Statut
<b>Spécifique à Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
Partenaires	Nom du partenaire, Emplacement
<b>Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition</b>	
Concessionnaire	Nom, Site
Véhicules	Numéro d'identification du véhicule
<b>Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b>	
Événements d'enseignement médical	Nom, Lieu
<b>Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b>	
Foyers	Nom de foyer
Portefeuilles	Numéro de compte

## Recherche d'enregistrements dans la barre d'actions

Vous pouvez utiliser la section Rechercher de la barre d'actions pour effectuer une recherche sur les enregistrements. Avant de créer un compte, un interlocuteur, etc., il est judicieux de chercher à savoir s'il n'existe pas déjà. 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 743).

**REMARQUE :** Votre rôle d'utilisateur et le type de recherche utilisé par votre société déterminent les types d'enregistrement que vous pouvez rechercher dans la section Rechercher de la barre d'actions.

## A propos des différents types de recherche

Si vous recherchez un type d'enregistrement unique, les résultats de la recherche s'affichent dans une page de liste. Vous pouvez alors travailler avec la liste d'enregistrements. Vous pouvez préciser encore la liste en vous aidant des fonctions de gestion de liste d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez sauvegarder les résultats de la recherche dans une nouvelle liste. Pour plus d'informations sur la gestion des listes d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes](#) (page 84). 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.

Vous pouvez également utiliser la page 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 60).

Oracle CRM On Demand prend en charge deux types de recherche : la recherche ciblée et la recherche par mot clé. L'administrateur de votre société détermine le type de recherche utilisé par défaut pour votre société en sélectionnant le type sur la page de profil de la société. En général, la recherche ciblée offre de meilleurs résultats. Pour plus d'informations sur la recherche par mot clé et la recherche ciblée, voir [A propos de la recherche par mot clé](#) (page 55) et [A propos de la recherche ciblée](#) (page 46).

**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 68).

La procédure ci-après décrit comment rechercher un enregistrement dans la barre d'actions.

### Pour rechercher un enregistrement dans la barre d'actions

- 1 Si la barre d'actions est masquée, affichez-la.

Pour plus d'informations sur l'affichage et le masquage de la barre d'actions, voir [Affichage et masquage de la barre d'actions](#) (voir "[Afficher ou masquer la barre d'actions](#)" page 32).

- 2 Sur la barre d'actions, dans le premier champ de la section Rechercher, sélectionnez un type d'enregistrement ou Tous pour rechercher dans tous les types d'enregistrements disponibles à la recherche.

**REMARQUE :** Lorsque vous sélectionnez l'option de recherche de tous les types d'enregistrement, les types d'enregistrement Objet personnalisé 01, 02 et 03 sont inclus dans la recherche, contrairement à Objet personnalisé 04 et aux types d'enregistrement supérieurs. Une recherche sur tous les types d'enregistrement disponibles est plus lente que sur un seul type d'enregistrement.

- 3 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.
- 4 Cliquez sur Atteindre.  
**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 60). 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.
- 5 Cliquez sur le lien dans l'enregistrement souhaité.  
La page Détails de l'enregistrement s'ouvre.

## 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 d'utilisateur détermine les types d'enregistrement que vous pouvez rechercher et les champs sur chaque type d'enregistrement dans lesquels vous pouvez effectuer la recherche, comme suit :

- Si l'administrateur de votre société ne rend aucun champ de recherche disponible dans la présentation de la recherche affectée à votre rôle d'utilisateur pour un type d'enregistrement, vous ne pouvez spécifier aucun critère pour une recherche avancée de ce type d'enregistrement. L'exécution d'une recherche avancée sans critère de recherche renvoie tous les enregistrements du type autorisé par vos paramètres d'accès et votre rôle d'utilisateur.

- Si le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes est activé dans votre rôle d'utilisateur, vous pouvez rechercher tous les champs rendus disponibles par l'administrateur de votre société sur la présentation de recherche affectée à votre rôle d'utilisateur pour le type d'enregistrement.

**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 uniquement les champs répondant aux deux critères suivants :
  - Le champ est disponible dans la présentation de la recherche affectée à votre rôle d'utilisateur pour le type d'enregistrement.
  - Le champ s'affiche sur la présentation des détails affectée à votre rôle d'utilisateur pour ce type d'enregistrement. Si des mises en page dynamiques sont définies pour votre rôle, le champ doit s'afficher sur au moins l'une d'entre elles.

**REMARQUE :** Les présentations dynamiques sont des mises en page qui affichent différents ensembles de champs pour les différents enregistrements d'un 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 type d'enregistrement unique, les résultats de la recherche s'affichent dans une page de liste. Vous pouvez alors travailler avec la liste d'enregistrements. La présentation de la recherche affectée à votre rôle d'utilisateur détermine les champs qui s'affichent dans la liste des enregistrements retournée par la recherche. Pour plus d'informations sur la gestion des listes d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes](#) (page 84).

## 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 le fonctionnement de la recherche par mot clé, voir [A propos de la recherche par mot clé](#) (page 55).

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

- 1 Si la barre d'actions est masquée, affichez-la. Pour plus d'informations sur l'affichage et le masquage de la barre d'actions, voir [Affichage et masquage de la barre d'actions](#) (voir "Afficher ou masquer la barre d'actions" page 32).
- 2 Dans la barre d'actions de la section Rechercher, cliquez sur Avancé.

- 3 Dans la page Recherche avancée, effectuez les opérations suivantes :
  - a Sélectionnez le bouton radio Types d'enregistrement suivants.
  - b Sélectionnez la case à cocher correspondant au type d'enregistrement que vous souhaitez rechercher.
  - c Vérifiez que les cases à cocher correspondant à tous les autres types d'enregistrement ne sont pas sélectionnées.
- 4 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.
- 5 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 enregistrements dans la liste filtrée lorsque l'une des conditions suivantes s'applique :
    - Vous êtes titulaire des enregistrements.
    - Vous partagez les enregistrements avec le propriétaire 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 subordonnés 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.
- 6 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 68).

- 7** 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.

- 8** 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 49).

**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 54). 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	ET
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	ET
Classement	Inférieur à	C	

- 9** Cliquez sur Atteindre.

### ***Pour effectuer une recherche avancée sur plusieurs types d'enregistrement***

- 1 Si la barre d'actions est masquée, affichez-la. Pour plus d'informations sur l'affichage et le masquage de la barre d'actions, voir [Affichage et masquage de la barre d'actions](#) (voir "Afficher ou masquer la barre d'actions" page 32).
- 2 Dans la barre d'actions de la section Rechercher, cliquez sur Avancé.
- 3 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.
- 4 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.

- 5 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.

- 6 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.

## **Recherche d'enregistrements dans les pages de liste**

Pour chercher des enregistrements dans une page de liste, procédez comme suit.

### ***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 préférées de la barre d'actions, si elle figure dans la fenêtre.

**3** Sur la page Liste, vous pouvez :

- Effectuer une recherche alphabétique d'enregistrement.
- Effectuer une recherche par filtre 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.

Pour plus d'informations sur la recherche alphabétique et par filtre rapide, voir [Filtrage de listes](#) (page 95).

**4** Cliquez sur le lien dans l'enregistrement que vous voulez utiliser.

La page Détails de l'enregistrement s'ouvre.

## Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation

Les fenêtres de consultation permettent de rechercher et de sélectionner des enregistrements à lier à l'enregistrement sur lequel vous travaillez. Pour ouvrir une fenêtre de consultation, cliquez sur l'icône de recherche située en regard d'un champ. En fonction des types d'enregistrement sur lesquels vous travaillez, vous pouvez également ouvrir les fenêtres de consultation en cliquant sur Ajouter dans certaines sections d'informations connexes des pages des détails des enregistrements. En outre, si les associations intelligentes sont activées, les fenêtres de consultation s'ouvrent automatiquement dans certains cas.

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur la liaison d'enregistrements et les associations intelligentes, voir [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73).

L'apparence et le comportement des fenêtres de consultation dépendent des éléments suivants :

- **Le type de recherche activé pour votre société.** En fonction du type de recherche sélectionné par l'administrateur de votre société pour votre société, la recherche par mot clé ou la recherche ciblée, les fenêtres de consultation sont affectées comme suit :
  - **Si la recherche par mot-clé est activée.** Un seul champ textuel s'affiche dans la fenêtre de consultation. 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.** Des champs de recherche par filtre rapide s'affichent dans la fenêtre de consultation. Vous pouvez saisir des critères de recherche et appuyer sur Entrée, ou cliquer sur Atteindre pour préciser la liste d'enregistrements. Un lien Avancé s'affiche également. Son action est similaire à celle décrite dans [Utilisation de la recherche avancée](#) (page 60). Si votre société utilise des livres, un sélecteur de livres s'affiche également. Le sélecteur de livres permet de limiter la recherche aux enregistrements appartenant à un utilisateur ou à un livre particulier. Pour plus d'informations, voir [Utilisation du Sélecteur de Livre](#) (page 68).

La recherche ciblée est le type de recherche recommandé. Pour plus d'informations sur la recherche par mot clé et la recherche ciblée, voir [A propos de la recherche par mot clé](#) (page 55) et [A propos de la recherche ciblée](#) (page 46).

- **Le type d'association dans la fenêtre de consultation.** Les fenêtres de consultation sont des fenêtres d'associations simples sur lesquelles vous pouvez sélectionner un enregistrement à lier à

l'enregistrement sur lequel vous travaillez, ou d'associations multiples, sur lesquelles vous sélectionnez plusieurs enregistrements à lier à l'enregistrement sur lequel vous travaillez.

- **Les présentations de recherche configurées par l'administrateur de votre société pour les types d'enregistrement.** Par exemple, lorsque vous utilisez une fenêtre de consultation pour trouver un enregistrement de compte à lier à un enregistrement d'interlocuteur, l'apparence de la fenêtre de consultation dépend de la présentation de la recherche pour le type d'enregistrement Compte de votre rôle d'utilisateur.

## Fonctionnalités des fenêtres de consultation déterminées par les présentations de recherche

Les présentations de recherche configurées et affectées aux rôles d'utilisateur par l'administrateur de votre société déterminent le comportement des fenêtres de consultation, comme suit :

- **Champs de filtrage rapide.** Si la recherche ciblée est activée pour votre société, la présentation de la recherche du type d'enregistrement pour votre rôle d'utilisateur détermine comment vous pouvez utiliser les champs de filtrage rapide dans la fenêtre de consultation, comme suit :
  - Si l'administrateur de votre société ne rend aucun champ de recherche disponible dans la présentation de la recherche, vous ne pouvez pas utiliser les champs de filtrage rapide.
  - En principe, vous pouvez filtrer la liste des enregistrements affichés dans la fenêtre de consultation sur l'un des champs rendus disponibles par l'administrateur de votre société comme champs de recherche dans la présentation de la recherche.

Toutefois, si les critères de recherche de la liste des enregistrements affichés dans la fenêtre de consultation incluent un champ ne faisant pas partie de ceux définis dans la présentation de la recherche, vous ne pouvez pas utiliser les champs de filtrage rapide. Par exemple, si vous recherchez un enregistrement de compte, vous pouvez décider de rechercher la liste de tous les comptes utilisateur prédéfinis dans la fenêtre de consultation. Toutefois, le champ de recherche de la liste de tous les comptes utilisateur est le champ Type de compte. Si le champ Type de compte n'est pas disponible comme champ de recherche pour votre rôle, vous ne pouvez pas filtrer la liste des enregistrements dans la fenêtre de consultation. Pour plus d'informations sur la sélection des listes prédéfinies d'enregistrements dans les fenêtres de consultation, voir la section Listes pour préciser les recherches de cette rubrique.
- **Listes d'enregistrements prérenseignées.** Si l'administrateur de votre société sélectionne l'option Afficher les résultats de recherche à l'ouverture de la fenêtre de consultation sur la présentation de recherche d'un type d'enregistrement, la fenêtre de consultation est renseignée avec une liste d'enregistrements à son ouverture. Si cette option n'est pas activée, aucun enregistrement ne s'affiche à l'ouverture de la fenêtre de consultation et vous devez spécifier les critères de recherche pour trouver l'enregistrement souhaité.
- **Listes contextuelles.** Dans la présentation de la recherche, l'administrateur de votre société peut déterminer si les listes contextuelles, le cas échéant, s'affichent avant ou après les listes systèmes et listes personnalisées dans le champ Liste *type d'enregistrement* en haut à gauche de la fenêtre de consultation pour le type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur le champ Liste *type d'enregistrement*, voir la section Listes pour préciser les recherches de cette rubrique.
- **Colonnes affichées.** Dans la plupart des cas, la présentation de la recherche détermine les champs qui apparaissent sous forme de colonnes dans la liste des enregistrements sur la fenêtre de consultation. Toutefois, certaines fenêtres de consultation préconfigurées ne sont pas affectées par la présentation de la recherche.

## Listes pour préciser les recherches

Dans le coin supérieur gauche de toutes les fenêtres de consultation s'affiche un champ *Liste type d'enregistrement*, où *type d'enregistrement* est le nom du type d'enregistrement sur lequel vous effectuez votre recherche. Ce champ vous permet de restreindre votre recherche en une liste prédéfinie d'enregistrements. L'ensemble des listes prédéfinies disponible sur la fenêtre de consultation est identique à celui disponible dans la liste de sélection des listes sur la page Liste du type d'enregistrement. En outre, certaines listes contextuelles peuvent être disponibles, en fonction du type d'enregistrement. Les *listes contextuelles* sont des ensembles prédéfinis d'enregistrements susceptibles de pouvoir inclure l'enregistrement recherché. Voici quelques listes contextuelles pouvant être disponibles :

- Si vous sélectionnez une valeur valide dans le champ Compte de la page Tâches – Modification et que vous affichez la fenêtre de consultation du champ Interlocuteur principal, la liste Interlocuteurs pour le compte lié peut être disponible sous forme de liste contextuelle.
- Si vous sélectionnez une valeur valide dans le champ Interlocuteur de la page Tâches – Modification et que vous affichez la fenêtre de consultation du champ Demande d'assistance, la liste Demandes d'assistance pour l'interlocuteur lié peut être disponible sous forme de liste contextuelle.
- Si vous sélectionnez une valeur valide dans le champ Interlocuteur de la page Demande d'assistance – Modification et que vous affichez la fenêtre de consultation du champ Compte financier, la liste Comptes financiers pour l'interlocuteur lié peut être disponible sous forme de liste contextuelle.
- Si vous sélectionnez une valeur valide dans le champ Compte de la page Lead – Modification et que vous affichez la fenêtre de consultation du champ Compte financier, la liste Comptes financiers pour le compte lié peut être disponible sous forme de liste contextuelle.

## Recherche et sélection d'un enregistrement dans une fenêtre de consultation

Cette procédure explique comment rechercher et sélectionner un enregistrement.

### Pour rechercher et sélectionner un enregistrement dans une fenêtre de consultation

- 1 Dans la fenêtre de consultation, recherchez le ou les enregistrements souhaités selon l'une ou toutes les méthodes suivantes en fonction du type d'enregistrement et des fonctions de recherche configurées par l'administrateur de votre société :
  - Sur la fenêtre de consultation, dans le champ *Liste type d'enregistrement*, sélectionnez une liste prédéfinie pour limiter votre recherche aux enregistrements de cette liste et cliquez sur Atteindre.
  - Utilisez les champs de filtrage rapide pour filtrer la liste.
  - Cliquez sur le lien Avancé pour filtrer la liste (si la recherche ciblée est activée). Son action est similaire à celle décrite dans [Utilisation de la recherche avancée](#) (page 60).
  - 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.

**REMARQUE :** Pour certains types d'enregistrement, vous pouvez également cliquer sur Nouveau pour créer un enregistrement. Le nouvel enregistrement est ajouté à la liste.
- 2 Sélectionnez les enregistrements souhaités, comme suit :

- Si la fenêtre de consultation est une fenêtre d'association simple, cliquez sur Sélectionner pour l'enregistrement souhaité.
- Si la fenêtre de consultation est une fenêtre d'associations multiples, cliquez sur Sélectionner pour chacun des enregistrements souhaités. Les enregistrements sont déplacés depuis la liste des enregistrements disponibles vers celle des enregistrements sélectionnés. Lorsque vous avez sélectionné tous les enregistrements souhaités, cliquez sur OK.

**REMARQUE :** Sur la fenêtre de consultation, cliquez sur Effacer valeur en cours pour supprimer les informations déjà sélectionnées et laisser le champ vierge. Toutefois, le bouton Effacer valeur en cours n'est pas disponible si la fonction d'association intelligente est activée. Pour plus d'informations sur la liaison d'enregistrements et les associations intelligentes, voir [Association d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (voir "Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné" page 73).

## 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.

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 745). 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.

## 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.

# A propos du verrouillage d'enregistrement

Pour certains types d'enregistrement, l'administrateur de votre société peut configurer des processus pour restreindre les actions que vous pouvez effectuer sur un enregistrement dont un champ contient une valeur

particulière. Le fait de limiter certaines actions des utilisateurs de cette façon est appelé *verrouillage des enregistrements*. Lorsqu'un enregistrement est verrouillé par un processus, Oracle CRM On Demand ne vous permet pas d'effectuer les actions non autorisées par le processus et un message d'erreur peut également s'afficher si vous tentez d'effectuer une action non autorisée.

Les processus de verrouillage des enregistrements configurés par l'administrateur de votre société peuvent restreindre les actions des utilisateurs, comme suit :

■ **Actions au niveau de l'enregistrement.** Les processus de verrouillage des enregistrements peuvent vous empêcher d'effectuer les actions suivantes sur un enregistrement verrouillé :

- Mettre à jour l'enregistrement.
- Supprimer l'enregistrement.
- Retirer l'enregistrement d'une relation avec un autre enregistrement, si ce retrait entraîne la suppression de l'enregistrement de Oracle CRM On Demand. Toutefois, si le retrait n'entraîne pas la suppression de l'enregistrement de Oracle CRM On Demand, vous pouvez retirer l'enregistrement même si vous n'êtes pas autorisé à le supprimer.

Par exemple, l'administrateur de votre société peut configurer un processus pour le type d'enregistrement Solution. Le processus peut vous empêcher de supprimer des solutions dont le statut est Approuvé ou de mettre à jour celles dont le statut est Obsolète, etc.

■ **Actions au niveau de l'enregistrement lié.** Les processus de verrouillage des enregistrements peuvent vous empêcher d'effectuer les actions suivantes sur un type d'enregistrement lié donné lorsque l'enregistrement parent est verrouillé :

- Créer un enregistrement du type de l'enregistrement lié à partir de l'enregistrement parent.
- Mettre à jour les enregistrements du type de l'enregistrement lié représentant des enregistrements enfant de l'enregistrement parent. Dans ce cas, vous ne pouvez mettre à jour les enregistrements liés nulle part dans Oracle CRM On Demand lorsque l'enregistrement parent est verrouillé.
- Ajouter un enregistrement existant du type de l'enregistrement lié à l'enregistrement parent.

Par exemple, vous pouvez être interdit de lier des enregistrements d'interlocuteurs à une tâche lorsque la tâche a la valeur Terminé.

■ **Actions au niveau du champ.** Les processus de verrouillage des enregistrements peuvent vous empêcher de mettre à jour certains champs lorsqu'un champ de l'enregistrement a une valeur particulière entraînant son verrouillage partiel :

Par exemple, si votre société utilise les adresses partagées, vous pouvez être interdit de mettre à jour les champs Lignes d'adresse 1, 2 et 3, Etat, Code postal et Pays lorsque le statut de l'adresse est Validé. Toutefois, vous pouvez toujours mettre à jour les champs personnalisés sur l'enregistrement d'adresse.

Pour plus d'informations sur la configuration des processus de verrouillage des enregistrements, voir Administration des processus.

## 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.

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 82).

**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 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

Les fenêtres de consultation permettent de rechercher et de sélectionner des enregistrements existants à lier à l'enregistrement sur lequel vous travaillez. Les fenêtres de consultation sont des fenêtres d'associations simples sur lesquelles vous pouvez sélectionner un enregistrement, ou d'associations multiples, sur lesquelles vous sélectionnez plusieurs enregistrements à lier à l'enregistrement sur lequel vous travaillez. Par exemple, vous pouvez lier des interlocuteurs à une tâche comme suit :

- Sur la page Tâches - Détails, si vous souhaitez ajouter un interlocuteur principal pour la tâche, cliquez sur l'icône de recherche dans le champ Interlocuteur principal. Dans ce cas, une fenêtre de recherche d'association simple s'ouvre sur laquelle vous pouvez sélectionner un seul interlocuteur comme interlocuteur principal pour la tâche.
- Vous pouvez lier plusieurs interlocuteurs à une tâche dans la section des informations connexes Interlocuteurs de la page Tâches - Détails. Dans ce cas, vous pouvez cliquer sur Ajouter dans la section d'informations connexes Interlocuteurs. Une fenêtre de recherche d'associations multiples s'ouvre sur laquelle vous pouvez sélectionner un ou plusieurs interlocuteurs à lier à la tâche.
- Si l'administrateur de votre société ajoute le champ Interlocuteur à la page Tâches - Détails, vous pouvez lier plusieurs interlocuteurs à la tâche en cliquant sur l'icône de recherche dans ce champ. Une fenêtre de recherche d'associations multiples s'ouvre sur laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs interlocuteurs. Les interlocuteurs sélectionnés s'affichent dans le champ Interlocuteur mais également dans la section des informations connexes Interlocuteurs de la page Tâches - Détails.

### Associations intelligentes

L'administrateur de votre société détermine si les associations intelligentes sont disponibles lorsque vous liez les enregistrements.

**REMARQUE :** Les associations intelligentes s'appliquent lorsque les fenêtres de consultation d'associations simples sont disponibles. Lorsque des fenêtres de recherche d'associations multiples sont disponibles, les associations intelligentes ne sont pas applicables.

Les *associations intelligentes* vous permettent de saisir le nom partiel ou complet de l'enregistrement à lier à l'enregistrement principal. Oracle CRM On Demand recherche ensuite l'enregistrement correspondant. Lorsque vous saisissez le nom partiel ou complet de l'enregistrement puis enregistrez vos modifications, Oracle CRM On Demand tente de trouver l'association. Si Oracle CRM On Demand trouve un seul résultat, l'enregistrement correspondant est utilisé et les changements sont sauvegardés. Si Oracle CRM On Demand ne trouve aucun résultat, ou au contraire plusieurs, une fenêtre de consultation s'affiche sur laquelle vous pouvez poursuivre vos recherches et sélectionner l'enregistrement approprié. L'administrateur de votre société peut activer les associations intelligentes en sélectionnant l'option Résolution automatique activée dans la présentation de recherche pour un type d'enregistrement.

Par exemple, lorsque vous liez un compte à une tâche, vous pouvez saisir le nom d'un compte dans le champ Nom du compte sur la page Tâches - Détails. Lorsque vous enregistrez vos modifications, Oracle CRM On Demand recherche les comptes correspondants. Si Oracle CRM On Demand trouve un seul compte correspondant, ce dernier est utilisé. Si Oracle CRM On Demand ne trouve aucun compte correspondant ou au contraire trouve plusieurs comptes potentiels, une fenêtre de consultation s'ouvre. Sur la fenêtre de consultation, vous pouvez poursuivre vos recherches et sélectionner le compte approprié.

Si les associations intelligentes ne sont pas activées, ou que vous ne connaissez pas le nom de l'enregistrement à lier à l'enregistrement sur lequel vous travaillez, cliquez sur l'icône de recherche en regard d'un champ pour ouvrir la fenêtre de consultation. Sur cette fenêtre, vous pouvez rechercher l'enregistrement à lier à l'enregistrement sur lequel vous travaillez.

## Fenêtres de consultation prérenseignées

En fonction de la présentation de recherche configurée pour votre rôle par l'administrateur de votre société pour un type d'enregistrement, la fenêtre de consultation de ce type d'enregistrement peut afficher les enregistrements à l'ouverture. Si la fenêtre n'affiche aucun enregistrement, vous devez sélectionner la liste dans laquelle effectuer la recherche sur la fenêtre de consultation puis cliquer sur Atteindre pour afficher les enregistrements de la liste. Pour plus d'informations sur les fenêtres de consultation et leur utilisation, voir [Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation](#) (page 65).

## Liaison d'enregistrements nouveaux et existants

Depuis les pages de détails des enregistrements, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes, ou les deux, en fonction des types d'enregistrement sur lesquels vous travaillez :

- Lier des enregistrements existants à l'enregistrement principal.
- Créer des enregistrements qui sont liés 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 :** Si la modification en ligne est activée, vous pouvez également modifier certains champs des enregistrements liés sur la page de détail de l'enregistrement principal. 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 82).

La procédure ci-après décrit comment lier un ou plusieurs enregistrements à l'enregistrement sélectionné dans la section des informations connexes de la page de détails de l'enregistrement.

### *Pour lier un enregistrement existant à votre enregistrement sélectionné*

#### 1 Sélectionnez l'enregistrement principal.

Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

#### 2 Dans la page de détails de l'enregistrement, faites défiler son contenu jusqu'à la section des informations connexes et cliquez sur Ajouter.

En fonction des types d'enregistrement que vous liez, une fenêtre de consultation d'associations multiples ou une page de listes s'affiche.

#### 3 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Sur la fenêtre de consultation d'associations multiples, cochez la case Sélectionner de chacun des enregistrements à lier à l'enregistrement principal et cliquez sur OK.
- Sur la fenêtre de listes, cliquez sur l'icône de recherche en regard du champ pour ouvrir la fenêtre de consultation et cochez la case Sélectionner de chacun des enregistrements à lier à l'enregistrement principal.

La procédure suivante décrit comment créer un enregistrement et le lier à l'enregistrement sélectionné.

**REMARQUE :** En fonction des types d'enregistrement sur lesquels vous travaillez, vous ne pourrez peut-être pas créer d'enregistrements liés à partir de l'enregistrement sélectionné.

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

- 1 Sélectionnez l'enregistrement principal.

Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Sur la page de détails de l'enregistrement, faites défiler son contenu jusqu'à la section des informations connexes appropriée et cliquez sur Nouveau.

**REMARQUE :** Dans certains cas, le bouton Nouveau n'est pas disponible dans la section des informations connexes. A la place, vous devez cliquer sur Ajouter puis sur Nouveau dans la fenêtre de consultation pour ouvrir le formulaire sur lequel vous pouvez créer l'enregistrement.

- 3 Sur la page de modification, créez un enregistrement et enregistrez-le.

Le nouvel enregistrement est lié automatiquement à l'enregistrement principal.

La procédure ci-après décrit comment retirer ou supprimer un enregistrement lié de la section des informations connexes de la page de détails de l'enregistrement.

### *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 Sur la page de détails de l'enregistrement, faites défiler son contenu jusqu'à la section des informations connexes appropriée.

- 3 Sur la ligne de l'enregistrement à retirer ou supprimer, sélectionnez l'une des options suivantes dans le menu au niveau de l'enregistrement :

- **Retirer.** Cette option désassocie les enregistrements sans les supprimer.
- **Supprimer.** Cette option 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.

**REMARQUE :** Lorsque des fenêtres de consultation d'associations multiples sont disponibles, vous pouvez également retirer les enregistrements liés en sélectionnant Retirer pour chacun des enregistrements liés sur la fenêtre de consultation d'associations multiples.

## 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	<p><b>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 :</b></p> <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 <a href="#">Champs de compte</a> (page 230).</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><b>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 :</b></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 <a href="#">Suivi des partenaires et concurrents des comptes</a> (page 224).</p>
Relations de comptes	Voir <a href="#">Suivi des relations entre comptes</a> (page 220).
Equipe du compte	Voir <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes)</a> (page 102).
Campagnes	<p><b>Dans les enregistrements Interlocuteur uniquement :</b></p> <p>Pour lier une campagne, cliquez sur Ajouter et sauvegardez l'enregistrement. Pour une description des champs, voir <a href="#">Champs de campagne</a> (page 183).</p>

Type d'enregistrement	Informations
Concurrents	<p><b>Dans l'application standard, la section Concurrents apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Compte et Opportunité :</b></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 <a href="#">Suivi des partenaires et concurrents des comptes</a> (page 224).</p>
Interlocuteurs	<p><b>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 :</b></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><b>Dans l'application standard, la section Interlocuteurs apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Compte et Interlocuteur :</b></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 <a href="#">Champs d'interlocuteur</a> (page 247).</p> <p><b>Dans l'application standard, la section Interlocuteurs apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Opportunité :</b></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 <a href="#">Champs d'interlocuteur</a> (page 247).</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</p>

Type d'enregistrement	Informations
	<p>l'environnement politique des ventes.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Vous pouvez lier le même interlocuteur à plusieurs opportunités ou plusieurs interlocuteurs à la même opportunité.</p>
Relations entre interlocuteurs	Voir <a href="#">Suivi des relations entre interlocuteurs</a> (page 242).
Equipe de l'interlocuteur	<p><b>Dans les enregistrements Interlocuteur uniquement :</b></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 <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes)</a> (page 102).</p>
Leads	<p><b>Dans l'application standard, la section Leads apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements de campagne :</b></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</p>

Type d'enregistrement	Informations
	champs, voir <a href="#">Champs de lead</a> (voir " <a href="#">Champs de leads</a> " page 201).
Remarques	<p><b>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 :</b></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 <a href="#">Ajout de remarques</a> (voir "<a href="#">Ajout de notes</a>" page 108).</p>
Activités ouvertes	<p><b>Dans l'application standard, cette section apparaît dans les pages de détails pour la plupart des enregistrements :</b></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 <a href="#">Champs d'activité</a> (page 170).</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 <a href="#">Utilisation des listes d'activités</a> (page 148).</p>
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 <a href="#">Champs d'opportunité</a> (voir "<a href="#">Champs des opportunités</a>" page 271).</p> <p><b>REMARQUE :</b> Pour lier une opportunité à un lead, convertissez le lead associé à la campagne en opportunité. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités</a> (page 196).</p>
Partenaires d'opportunité	<p><b>Dans l'application standard, la section Partenaires d'opportunité apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Compte et Opportunité :</b></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</p>



Type d'enregistrement	Informations
	<a href="#">Suivi des partenaires et concurrents des opportunités</a> (page 258).
Recommandation	Voir <a href="#">Ajout de recommandations</a> (page 244).
Solutions connexes	<p><b>Dans l'application standard, la section Solutions connexes apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements de solution :</b></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><b>REMARQUE :</b> 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><b>Dans l'application standard, la section Demandes d'assistance apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Compte et Interlocuteur :</b></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 <a href="#">Champs de demande d'assistance</a> (voir "<a href="#">Champs de demandes d'assistance</a>" page 345).</p>
Solutions	<p><b>Dans l'application standard, la section Solutions apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Demande d'assistance :</b></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 <a href="#">Champs de solution</a> (voir "<a href="#">Champs des solutions</a>" page 355).</p> <p><b>CONSEIL :</b> 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>

Type d'enregistrement	Informations
Equipe	<p><b>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 :</b></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><b>REMARQUE :</b> 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 <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes)</a> (page 102).</p>
Utilisateur	<p><b>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 :</b></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><b>REMARQUE :</b> 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 71).

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 71).

## 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. Vous pouvez avoir 100 enregistrements maximum dans vos favoris.

**REMARQUE :** S'il y a déjà 100 enregistrements dans vos favoris, et que vous en ajoutez un autre, l'enregistrement le plus ancien est supprimé pour laisser la place à celui que vous ajoutez.

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

Pour de nombreux types d'enregistrement, vous pouvez limiter l'affichage des enregistrements en créant des listes filtrées. 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 5, 10, 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.

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand ne peut utiliser qu'une seule méthode de classement pour déterminer l'ordre de tri au sein des listes. La méthode de classement a été choisie pour fournir la solution optimale pour

toutes les langues. Toutefois, certaines lettres peuvent apparaître dans le mauvais ordre dans certaines langues.

## Que se passe-t-il s'il y a plusieurs pages d'enregistrements ?

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.

## Tâches disponibles sur les pages Liste

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.

## A propos de l'utilisation de champs personnalisés pour trier les listes

Pour des raisons de performances, certains champs personnalisés ne peuvent pas être utilisés pour le tri des listes. Les règles générales suivantes s'appliquent :

- Vous ne pouvez pas utiliser les types de champs personnalisés suivants pour trier les listes de tout type d'enregistrement, y compris les types d'enregistrement d'objets personnalisés :
  - Champs Case à cocher
  - Champs Lien Web
  - Champs de listes à choix multiples

Toutefois, pour tout type d'enregistrement donné, il peut exister d'autres types de champs personnalisés à ne pas utiliser pour trier les listes.

- Pour les types d'enregistrement Objet personnalisé 01 à 03, vous ne pouvez utiliser aucun type de champ personnalisé pour trier les listes.

### Actions disponibles sur les enregistrements de 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 Modification 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 95). 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 par lots.** Suppression de l'ensemble des enregistrements d'une liste. Reportez-vous à la rubrique [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 122).

- **Affectation de livre par lot.** Ajout (ou suppression) d'enregistrements à un livre. Reportez-vous à la rubrique Affectation d'enregistrements aux livres.
- **Exporter la liste.** Exportation d'une liste à sauvegarder sur votre ordinateur. Reportez-vous à la rubrique [Exportation d'enregistrements dans des listes](#) (page 99).
- **Mise à jour en masse.** Mise à jour simultanée d'un certain nombre d'enregistrements. Reportez-vous à la rubrique [Mise à jour de groupes d'enregistrements](#) (page 105).
- **Planification de visites en masse.** Création d'une visite planifiée pour un ou plusieurs clients, voir [Planification de visites en masse](#) (page 158).
- **Nombre d'enregistrements.** Décompte du nombre d'enregistrements dans une liste (voir [Nombre d'enregistrements dans les listes](#) (voir "[Comptage du nombre d'enregistrements dans les listes](#)" page 99)).
- **Préciser la liste.** Amélioration d'une liste filtrée. Reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 90).
- **Afficher le filtre de la liste.** Affichage des informations importantes. Reportez-vous à la rubrique [Page Afficher les listes](#) (voir "[Page Afficher la liste](#)" page 98). Vous pouvez également accéder à cette page en cliquant sur Afficher dans la page Gérer les listes.
- **Gérer les listes.** Voir [Page Gérer les listes](#) (page 97).
- **Créer une liste.** Création d'une liste filtrée. Reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#) (page 90).
- **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"> <li>1 Cliquez sur l'onglet correspondant à l'enregistrement voulu, en haut de la page.</li> <li>2 Dans la section Listes, cliquez sur une liste.</li> <li>3 Cliquez sur le bouton de menu et sélectionnez l'option qui vous intéresse.</li> </ol> <p>Pour accéder à la page Nouvelle liste, vous pouvez également procéder comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez sur l'onglet correspondant à l'enregistrement voulu, en haut de la page.</li> <li>2 Dans la barre de titre de la liste, cliquez sur le bouton Nouveau.</li> </ol> <p><b>REMARQUE :</b> Les listes des communications correspondent à des types d'activités spécifiques. Par conséquent, vous devez</p>

Type d'enregistrement	Étapes
	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.
Activités	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez sur l'onglet Calendrier.</li> <li>2 Dans la section Tâches ouvertes, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.</li> <li>3 Cliquez sur le bouton de menu et sélectionnez l'option qui vous intéresse.</li> </ol>
Alertes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez sur l'onglet Accueil.</li> <li>2 Dans la partie inférieure de la section Alertes de Ma page d'accueil, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.</li> <li>3 Cliquez sur le bouton de menu et sélectionnez l'option qui vous intéresse.</li> </ol> <p><b>REMARQUE :</b> 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"> <li>1 En haut de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.</li> <li>2 Cliquez sur le lien Gestion de contenu.</li> <li>3 Dans la page Gestion de contenu, cliquez sur le lien Gérer les pièces jointes.</li> <li>4 Dans la page Gérer les pièces jointes, cliquez sur le bouton Créer une liste.</li> </ol>
Utilisateurs	<p>Uniquement disponible si votre rôle inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 En haut de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.</li> <li>2 Cliquez sur le lien Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès.</li> </ol>



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

## 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 190)
- [Utilisation de la page d'accueil Compte](#) (page 210)
- [Utilisation de la page d'accueil Interlocuteurs](#) (page 234)
- [Utilisation de la page d'accueil Opportunité](#) (page 254)
- [Utilisation de la page d'accueil Demandes d'assistance](#) (page 339)

### *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 148).
- 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 tous les champs rendus disponibles par l'administrateur de votre société sur la présentation de recherche affectée à votre rôle d'utilisateur pour le type d'enregistrement.  
**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 uniquement les champs répondant aux deux critères suivants :

- Le champ est disponible dans la présentation de la recherche affectée à votre rôle d'utilisateur pour le type d'enregistrement.
- Le champ s'affiche sur la présentation des détails affectée à votre rôle d'utilisateur pour ce type d'enregistrement. Si des mises en page dynamiques sont définies pour votre rôle, le champ doit s'afficher sur au moins l'une d'entre elles.

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

- Lorsque vous affinez une liste existante, certains des champs de critères de recherche de la liste peuvent ne pas être disponibles pour votre rôle d'utilisateur. Ces champs restreints sont grisés et vous ne pouvez pas les modifier. Vous pouvez supprimer les champs restreints des critères de recherche avant d'exécuter ou d'enregistrer la liste. Si vous exécutez ou enregistrez la liste sans supprimer les champs restreints des critères de recherche, Oracle CRM On Demand les supprime automatiquement avant d'exécuter ou d'enregistrer la liste.

## Votre rôle d'utilisateur détermine les champs que vous pouvez afficher dans la liste des enregistrements

Votre rôle d'utilisateur détermine également les champs que vous pouvez afficher dans la liste des enregistrements renvoyés par la recherche, comme suit :

- Si le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes est activé dans votre rôle d'utilisateur, vous pouvez sélectionner tous les champs à afficher sous forme de colonne dans la liste des enregistrements renvoyée par la recherche.
- Si le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes n'est pas activé dans votre rôle d'utilisateur, vous pouvez sélectionner un champs à afficher sous forme de colonne dans la liste des enregistrements renvoyée par la recherche uniquement si ce champ s'affiche sur la présentation de la page de détails affectée à votre rôle d'utilisateur pour le type d'enregistrement. Si des mises en page dynamiques sont définies pour votre rôle, le champ doit s'afficher sur au moins l'une d'entre elles pour le type d'enregistrement.

**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 84).
- 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 enregistrements dans la liste filtrée lorsque l'une des conditions suivantes s'applique :
    - Vous êtes titulaire des enregistrements.
    - Vous partagez les enregistrements avec le propriétaire 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 68).
- 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 (Facultatif) Si vous affinez un filtre de liste existant contenant un champ de recherche non disponible pour votre rôle d'utilisateur, supprimez ce champ de la liste en cliquant sur l'icône X en regard de la ligne du champ.

Si un champ de recherche du filtre de liste n'est pas disponible comme champ de recherche pour votre rôle d'utilisateur, ce champ est grisé, vous ne pouvez pas le modifier et l'icône X apparaît en son regard. Vous pouvez supprimer les champs restreints du filtre de la liste. Si vous exécutez ou enregistrez la liste sans supprimer les champs restreints du filtre, Oracle CRM On Demand les supprime automatiquement avant d'exécuter ou d'enregistrer la liste.

**b** Sélectionnez un champ dans la liste Champ.

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

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société n'a rendu aucun champ de recherche disponible dans la présentation de la recherche affectée à votre rôle d'utilisateur pour un type d'enregistrement, vous ne pouvez spécifier aucun critère de recherche pour une liste d'enregistrements de ce type.

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.

**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

- c 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 49).

**CONSEIL :** Pour créer une liste des demandes d'assistance sans propriétaire, sélectionnez le champ ID de propriétaire, 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 54) 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	ET
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	ET
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'entête 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).
Accessibilité	Si votre rôle inclut le privilège Définir les listes publiques, sélectionnez l'une des options suivantes :  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Privé.</b> Vous permet d'être le seul à voir la liste filtrée.</li> <li>■ <b>Public.</b> 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.</li> <li>■ <b>Spécifique au rôle.</b> La liste n'est disponible que pour les utilisateurs ayant un rôle spécifique.</li> </ul>

- 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 apparaît pour indiquer que votre demande de liste a expiré, vous pouvez affiner les critères de la liste et réessayer. Vous trouverez des informations supplémentaires sur l'optimisation des recherches et des listes 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.

## 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
- Utilisation des champs de filtrage rapide

Par défaut, les pages de liste affichent les options de la recherche alphabétique, mais vous pouvez afficher les champs 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 ouvrir la page Préciser la liste en cliquant sur le bouton Menu de la barre de titre, puis sur Préciser la liste. Pour plus d'informations, voir [Création et amélioration de listes](#) (page 90).

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, voir [Utilisation du Sélecteur de Livre](#) (page 68).

## Recherche alphabétique

La présence d'une flèche en regard d'un en-tête de colonne indique que la colonne est utilisée pour trier et filtrer la liste et précise l'ordre de tri (croissant ou décroissant). Vous pouvez modifier la colonne utilisée pour trier et filtrer la liste en cliquant sur l'en-tête de la colonne à utiliser.

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 filtrer la liste et afficher uniquement les enregistrements commençant par ces caractères. Vous pouvez utiliser des caractères génériques. Reportez-vous à la rubrique [A propos des valeurs de filtre](#) (page 54).

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.

## Champs de filtrage rapide

Les champs de filtrage rapide vous permettent de filtrer la liste afin d'afficher les enregistrements dont un champ sélectionné correspond aux critères de filtre définis.

Dans la section Afficher les résultats si de la page Liste, 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 49).

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 54).

Vous pouvez utiliser l'un des champs rendus disponibles par l'administrateur de votre société comme champs de recherche dans la présentation de la recherche du type d'enregistrement de votre rôle d'utilisateur pour filtrer la liste des enregistrements. Si l'administrateur de votre société n'a rendu aucun champ de recherche disponible dans la présentation de la recherche, vous ne pouvez pas utiliser les champs de filtrage rapide.



**REMARQUE :** Si les critères de recherche de la liste des enregistrements à filtrer incluent un champ ne faisant pas partie de ceux définis dans la présentation de la recherche du type d'enregistrement pour votre rôle d'utilisateur, vous ne pouvez pas utiliser les champs de filtrage rapide.

Les recherches dans les champs de filtrage rapide ne tiennent pas compte de la casse, et n'ont aucun effet sur les critères de recherche utilisés pour préciser une liste.

### *Pour utiliser les champs de filtrage rapide pour filtrer une liste*

- 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 84).

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.  <b>REMARQUE :</b> 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.

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.
Mettre à jour une liste	Dans la ligne correspondant à la liste que vous voulez mettre à jour, cliquez sur le lien Modifier. Vous pouvez mettre à jour la liste dans la page Préciser les listes qui s'ouvre.  <b>REMARQUE :</b> 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.
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 84).

## Page Listes préférées

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. Vous pouvez avoir 100 listes maximum dans vos favoris.

**REMARQUE :** S'il y a déjà 100 listes dans vos favoris, et que vous en ajoutez une autre, la liste la plus ancienne est supprimée pour laisser la place à celle que vous ajoutez.

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.
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 760).

## 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 90).

## 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 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. Pour plus d'informations sur la page File d'attente personnelle de demandes d'export et comment accéder aux fichiers ZIP, voir [Consultation de vos demandes d'exportation](#) (page 757).

## Transfert de propriété sur des enregistrements

Vous êtes le propriétaire d'un enregistrement lorsque votre nom figure dans le champ Propriétaire. En règle générale, vous pouvez afficher et modifier tous les enregistrements dont vous êtes le propriétaire.

En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour un type d'enregistrement, vous pouvez devenir automatiquement le propriétaire d'un enregistrement que vous créez. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements](#) (page 39).

Vous devenez également le propriétaire d'un enregistrement dans les cas suivants :

- L'enregistrement vous est affecté.
- Vous êtes dans le groupe propriétaire de l'enregistrement. Avec la propriété groupe, votre nom peut ne pas s'afficher dans le champ Propriétaire.

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

- Vous êtes propriétaire de l'enregistrement.
- L'un de vos collaborateurs est propriétaire de l'enregistrement.
- Votre rôle d'utilisateur et vos niveaux d'accès le permettent.

**REMARQUE :** Pour les enregistrements de compte, d'interlocuteur et d'opportunité uniquement, vous pouvez également transférer la propriété si le propriétaire 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 Propriétaire directement dans la page de détail.
- 3 Cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Propriétaire.
- 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
- Demande
- 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 de compte, vous pouvez également partager les enregistrements d'interlocuteur et d'opportunité qui y sont liés.

## A propos des modes de propriété Equipes et Enregistrement

En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, un enregistrement peut ne pas avoir de propriétaire. L'enregistrement peut à la place être associé à un livre personnalisé principal ou n'avoir aucun propriétaire ni aucun livre personnalisé principal. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements](#) (page 39). Les modes de propriété d'enregistrement s'appliquent uniquement aux types d'enregistrement qui prennent en charge les livres.

Si l'administrateur de votre société change le mode de propriété d'un type d'enregistrement, un enregistrement ayant précédemment eu un propriétaire peut se le voir retirer dans l'enregistrement lors de sa mise à jour après la modification du mode de propriété d'enregistrement. Dans ce cas, tous les membres de l'équipe à l'exception du précédent propriétaire de l'enregistrement, restent membres de l'équipe. Le comportement est identique pour les membres de l'équipe également membres d'un groupe prédéfini. Ainsi, tous les membres du groupe à l'exception du précédent propriétaire de l'enregistrement, restent membres de l'équipe.

**REMARQUE :** Le type d'enregistrement Compte est une exception à la règle. Si le précédent propriétaire d'un compte est membre d'un groupe prédéfini, tous les membres de ce groupe sont supprimés de l'équipe. Les membres de l'équipe ne faisant pas partie du groupe prédéfini restent membres comme avec les autres types d'enregistrement.

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 :
  - **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 de propriétaire 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.

- 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 270)



## Modification du livre personnalisé principal sur un enregistrement

En fonction du mode de propriété d'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour un type d'enregistrement, un enregistrement de ce type peut être associé à un livre personnalisé principal plutôt qu'à un propriétaire. Vous pouvez modifier le livre personnalisé principal d'un enregistrement. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements](#) (page 39).

### *Pour modifier le livre personnalisé principal d'un enregistrement*

- 1 Sur la page de détails de l'enregistrement, dans le champ Livre, cliquez sur l'icône de recherche.
- 2 Sur la fenêtre de consultation, recherchez le livre personnalisé à associer à l'enregistrement et cliquez sur Sélectionner.

**REMARQUE :** Seuls les livres contenant des données peuvent être associés à un enregistrement.

Le livre personnalisé, anciennement livre principal, est retiré de l'enregistrement. Pour associer le livre personnalisé à l'enregistrement, vous devez l'ajouter à l'enregistrement dans la section Livre de la page de détails de l'enregistrement.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas modifier la case Principal d'un enregistrement de livre personnalisé dans la section des informations connexes Livre sur la page de détails d'un enregistrement.

## 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 :

- Compte
- Activité (tâches, rendez-vous)
- Interlocuteur
- Foyer
- Opportunité
- Partenaire
- Portefeuille
- Lead
- Demande 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.

**REMARQUE :** Si vous utilisez la fonction Mise à jour en masse pour modifier la valeur du champ Phase de vente sur un ou plusieurs enregistrements d'opportunité, la valeur du pourcentage de probabilité sur les enregistrements n'est pas mise à jour sur le pourcentage de probabilité par défaut pour la nouvelle phase de vente. Pour modifier le pourcentage de probabilité sur les opportunités lorsque la phase de vente est mise à jour, vous devez modifier la phase de vente sur chaque enregistrement ou via les services Web. Pour plus d'informations sur les services Web, voir [Intégration de services Web](#).

**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 84).
- Pour mettre à jour des groupes d'enregistrements, vous devez avoir un rôle utilisateur qui inclut le privilège Mise à jour en masse.
- Si votre administrateur a sélectionné la case Activer les adresses partagées dans le profil de votre société, les types d'enregistrement Compte, Interlocuteur et Partenaire sont mis à jour différemment. Les champs d'adresse individuels sont supprimés et les nouveaux champs d'adresse partagée s'affichent. Pour plus d'informations sur les adresses partagées, voir [Adresses](#) et [Partage des adresses entre les enregistrements Compte, Interlocuteur, Concessionnaire et Partenaire](#) (voir "[Partage d'adresses entre les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire](#)" page 296).

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

Pour certains types d'enregistrement, si vous avez un enregistrement en double, vous pouvez fusionner les deux enregistrements en un seul. La fonctionnalité de fusion est prise en charge pour les types d'enregistrement Compte, Interlocuteur, Foyer, Lead, Partenaire, Portefeuille et Demande d'assistance.

Lorsque vous fusionnez deux enregistrements, vous devez spécifier les valeurs des champs des deux enregistrements que vous souhaitez garder dans l'enregistrement que vous conservez, appelé *enregistrement principal*. L'enregistrement supprimé est intitulé *enregistrement en double*.

**REMARQUE :** Si votre société utilise les adresses partagées, vous ne pouvez pas sélectionner les champs individuels dans les adresses de facturation, d'expédition et principale qui doivent être conservées lorsque vous fusionnez deux comptes ou deux interlocuteurs. Par défaut, les adresses de facturation, d'expédition et principale de l'enregistrement principal sont conservées. Pour plus d'informations sur ces champs, voir [Champs de compte : préparation de l'importation](#) et [Champs d'interlocuteur : préparation de l'importation](#). Pour plus d'informations sur les adresses partagées, voir [Adresses](#).

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.

Dans la plupart des cas, Oracle CRM On Demand ne vérifie pas les enregistrements associés en double. Pour supprimer les enregistrements en double, vous devez les effacer. Toutefois, dans le cas des opportunités liées aux comptes, Oracle CRM On Demand n'associe pas une opportunité d'un compte fusionné avec le compte principal si l'opportunité a le même nom et le même ID interlocuteur principal qu'une opportunité déjà liée au compte principal.

- Lorsque vous fusionnez des comptes, le propriétaire 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 notes

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, voir [Utilisation de la messagerie](#) (page 36). Pour plus d'informations sur l'utilisation de la liste des notes, reportez-vous à la rubrique [Utilisation de la liste des notes](#) (page 110).

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 souhaité.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [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 de voir la note, sélectionnez la case Privé.  
Pour plus d'informations sur la façon dont la case Privé contrôle l'accès à la note, voir [Page Notes - Modification](#) (voir "[Page Note - Modification](#)" page 109).
- 6 Cliquez sur Enregistrer.

**Pour ajouter une note dans la section Notes**

- 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 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 Note - Modification, indiquez l'objet.
- 4 Pour empêcher les autres utilisateurs d'afficher la note, sélectionnez Privé.  
Pour plus d'informations sur la façon dont la case Privé contrôle l'accès à la note, voir [Page Notes - Modification](#) (voir "Page Note - Modification" page 109).
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

**Page Note - Modification**

Utilisez la page Note - Modification pour ajouter une note à un enregistrement ou mettre à jour les informations d'une note existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un enregistrement de note. Le tableau suivant décrit les champs de la page Note - Modification.

Champ	Description
Objet	Champ de texte obligatoire dans lequel vous entrez une brève description du contenu ou de l'objet de la note.
Privé	<p>Si vous êtes l'auteur de la note, la case Privé fonctionne comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous sélectionnez la case Privé, seul vous avez accès à la note.</li> <li>■ Si vous ne sélectionnez pas la case Privé, ou si vous la désactivez après l'avoir sélectionnée précédemment, quiconque ayant accès à l'enregistrement peut voir la note sur ce dernier.</li> </ul> <p>Si vous sélectionnez la case Privé pour une note que vous n'avez pas créée, seul l'auteur de la note peut voir cette dernière une fois les modifications enregistrées. Vous, ainsi que les autres utilisateurs, ne pourrez pas voir la note. Toutefois, votre nom apparaît dans le champ Propriétaire de la note.</p>
Description	<p>Contenu de la note. Le nombre maximum de caractères autorisé est de 16 350.</p> <p><b>REMARQUE :</b> 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).</p>

## Page Note (Liste)

La page Note 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 note	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 note	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 note	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 note	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. Si la modification en ligne est activée pour votre société, vous pouvez également modifier les champs qui s'affichent sur la page Note en ligne.
Marquer une note comme privée	Dans la ligne correspondant à l'enregistrement que vous voulez mettre à jour, cliquez sur le lien Modifier. Dans la page Note - Modification, cochez la case Privé. Si la modification en ligne est activée pour votre société, vous pouvez également sélectionner la case Privé en ligne sur la page Note.  <b>REMARQUE :</b> Si vous marquez une note créée par un autre utilisateur comme privée, seul l'auteur de la note peut la voir une fois vos modifications enregistrées. Toutefois, votre nom apparaîtra dans le champ Propriétaire de la note.
Afficher les détails d'une note	Dans la ligne correspondant à l'enregistrement que vous voulez afficher, 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 <a href="#">Inscription pour accéder à des notes</a> (page 111).
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 36).

### ***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 36).

### *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 115).
- 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 120).

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 113).

### Rubriques connexes

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

- [A propos des pièces jointes](#) (page 113)



- [Éléments associés Pièce jointe](#) (voir "[Éléments associés à la pièce jointe](#)" page 118)
- [Page Liste des pièces jointes](#) (voir "[Page Pièces jointes - Liste](#)" page 119)

## 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 115)
- [Éléments associés à la pièce jointe](#) (page 118)
- [Page Pièces jointes - Liste](#) (page 119)

## 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.

Cependant, lorsque vous supprimez un enregistrement parent, les enregistrements 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
- Signature

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 plan commercial

Le type d'enregistrement de pièce jointe de plan commercial peut être rendu disponible comme élément associé uniquement pour le type d'enregistrement Plan commercial.

- 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'objectif

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

- 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 120).

## 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 113).

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](http://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 113).

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.
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 113).

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 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 113).

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 configure 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 :

- Compte (Enquêtes sur le compte)
- Activité (Evaluations des activités d'une visite commerciale, d'une tâche ou d'un rendez-vous)
- Plan commercial (Evaluations des plans commerciaux)
- Interlocuteur (Enquêtes de satisfaction client)
- Lead (Scripts de qualification de lead)
- Objectif (Evaluations des objectifs)
- Opportunité (Evaluations des opportunités)
- Demande d'assistance (Scripts d'appel et enquêtes de satisfaction client)

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 :

- Niveau compte = Or
- Segment = 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.

### *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 Eléments 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 liés à cet enregistrement 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 Eléments 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 113).

Si vous supprimez ce type d'enregistrement	Sachez que

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"> <li>■ Leads</li> <li>■ Opportunités</li> <li>■ Activités (ainsi que toute pièce jointe liée à cette activité)</li> <li>■ Notes</li> <li>■ Pièces jointes</li> </ul> <p>Les enregistrements liés suivants ne sont pas supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Interlocuteurs</li> </ul>
Activité	<p>Lorsque vous supprimez une activité, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pièces jointes</li> </ul> <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> <p><b>REMARQUE :</b> Les utilisateurs disposant du privilège Supprimer toute activité dans leur rôle peuvent supprimer les activités dont ils ne sont pas propriétaires ou celles marquées comme privées. En principe, le privilège Supprimer toute activité est accordé aux administrateurs uniquement.</p>
Adresse	<p>Si vous restaurez une adresse supprimée, vous devez mettre à jour les paramètres de facturation et d'expédition car lorsque Oracle CRM On Demand restaure l'enregistrement d'adresse, il ne restaure pas les paramètres d'adresse d'origine. Vous devez corriger ces valeurs afin d'éviter la génération de données erronées.</p> <p>Pour plus d'informations sur la suppression des adresses partagées, voir <a href="#">Suppression des adresses partagées</a> (voir "<a href="#">Suppression d'adresses partagées</a>" page 302).</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>

Si vous supprimez ce type d'enregistrement	Sachez que
Campagne	<p>Lorsque vous supprimez une campagne, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Activités (ainsi que toute pièce jointe liée à cette activité)</li> <li>■ Notes</li> </ul> <p>Les enregistrements liés suivants <i>ne sont pas</i> supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Leads</li> <li>■ Opportunités</li> </ul>
Interlocuteur	<p>Lorsque vous supprimez un interlocuteur, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Leads</li> <li>■ Notes</li> <li>■ Pièces jointes</li> </ul> <p>Les enregistrements liés suivants <i>ne sont pas</i> supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comptes</li> <li>■ Activités</li> <li>■ Opportunités</li> </ul>
Concessionnaire	<p>Lorsque vous supprimez un concessionnaire, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Activités (ainsi que toute pièce jointe liée à cette activité)</li> <li>■ Notes</li> <li>■ Pièces jointes</li> </ul>
Liste filtrée	<p>Les listes filtrées ne peuvent pas être modifiées. Pour modifier une liste filtrée, vous devez la supprimer, puis en créer une autre.</p>
Budget	<p>Lorsque vous supprimez un budget, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Activités (ainsi que toute pièce jointe liée à cette activité)</li> <li>■ Notes</li> <li>■ Pièces jointes</li> </ul>

Si vous supprimez ce type d'enregistrement	Sachez que
Groupe	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 Propriétaire. 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.
Foyer	Aucun enregistrement enfant n'est supprimé lorsque le foyer est supprimé.
Lead	<p>Lorsque vous supprimez un lead, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Activités (ainsi que toute pièce jointe liée à cette activité)</li> <li>■ Notes</li> <li>■ Pièces jointes</li> </ul> <p>Les enregistrements liés suivants <i>ne sont pas</i> supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opportunités</li> </ul>
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"> <li>■ Invités (interlocuteurs)</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> 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"> <li>■ Leads</li> <li>■ Activités (ainsi que toute pièce jointe liée à cette activité)</li> <li>■ Notes</li> <li>■ Pièces jointes</li> </ul> <p>Les enregistrements liés suivants <i>ne sont pas</i> supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Interlocuteurs</li> <li>■ Comptes</li> </ul>

Si vous supprimez ce type d'enregistrement	Sachez que
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"> <li>■ Activités (ainsi que toute pièce jointe liée à cette activité)</li> <li>■ Pièces jointes</li> </ul> <p>Les enregistrements liés suivants <i>ne sont pas</i> supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Interlocuteurs</li> </ul>
Produit	<p>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.</p>
Catégorie de produits	<p>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.</p>
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"> <li>■ Historiques des solutions</li> </ul> <p>Les enregistrements liés suivants <i>ne sont pas</i> supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Demandes d'assistance</li> <li>■ Solutions</li> </ul> <p><b>CONSEIL :</b> 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>



Si vous supprimez ce type d'enregistrement	Sachez que
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 = &lt;Territory to be deleted&gt; pour savoir si le territoire est associé à un compte, une opportunité, etc.</p>
Véhicule	<p>Lorsque vous supprimez un véhicule, les enregistrements liés suivants sont également supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Activités (ainsi que toute pièce jointe liée à cette activité)</li> <li>■ Notes</li> <li>■ Pièces jointes</li> </ul>

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur les enregistrements liés, voir [Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités](#) (page 196).

## 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.

**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 753).

### ***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
- Interlocuteur - Chiffre d'affaires
- Objet personnalisé 01, 02, 03, 04 et supérieurs
- Chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire

- Foyer
- Lead
- Remarque
- Opportunité - CA produit
- Commande
- Élément de commande
- Demande d'échantillon
- Élément de demande d'échantillon
- 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](#).

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
Adresse	Nom d'adresse
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

Type d'enregistrement	En double si tous ces champs correspondent
Opportunité du plan	Plan commercial et opportunité
Produit	Nom du produit
Catégorie de produits	Nom de la catégorie
Demande d'assistance	Numéro d'assistance <b>REMARQUE :</b> 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	Titre
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
<b>Partner Relationship Management</b>	
Accréditation	Nom de l'accréditation
Demande d'accréditation	Nom de l'accréditation, Nom du partenaire et Date de la demande
Demande	ID Demande <b>REMARQUE :</b> 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 au cours	Nom du cours, Nom du candidat et Date d'inscription
Enregistrement d'affaire	Nom et Partenaire principal
Examen	Nom de l'examen
Examen - Inscription	Nom de l'examen, Nom du candidat, Titulaire et Date de l'examen
Budget	ID budget <b>REMARQUE :</b> 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

Type d'enregistrement	En double si tous ces champs correspondent
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
Élément 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
<b>Life Sciences</b>	
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
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

Type d'enregistrement	En double si tous ces champs correspondent
Lot d'échantillons	Numéro de lot, Date d'expiration, Commande possible et Echantillon <b>REMARQUE :</b> 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
<b>Gestion de biens</b>	
Compte financier	Compte financier
Propriétaire du compte financier	Compte professionnel, Nom du titulaire du compte financier, Compte financier et Rôle
Compte financier - Participation	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
Portefeuille	Numéro de compte et Produit
<b>Assurance</b>	
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
Domage	Numéro de déclaration, Propriété du bien assuré et Nom du dommage
Propriété du bien assuré	Type, Police et Numéro de séquence
Partie concernée	Numéro de déclaration, Interlocuteur et Rôle
Police	Numéro de police
Souscripteur	Police, Rôle
<b>Automobile</b>	
Concessionnaire	Nom
Informations financières	N° détail financement <b>REMARQUE :</b> 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.

Type d'enregistrement	En double si tous ces champs correspondent
Marque	Marque
Historique des ventes	Numéro des ventes <b>REMARQUE :</b> 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 du service <b>REMARQUE :</b> 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. Si les sections d'informations connexes sur la page de détails d'un enregistrement s'affichent sous forme d'onglets, seule la section d'informations connexes actuellement ouverte s'affiche sur la page de détails imprimée. La section d'informations connexes ouverte s'affiche sur la page imprimée en mode liste sans image de l'onglet.

### *Pour imprimer les informations contenues dans une page*

- 1 Cliquez sur le lien Imprimer.  
Une page séparée s'ouvre affichant la version imprimable de la page.
- 2 Sur la page, 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 la page.

## 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.  <b>REMARQUE :</b> 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.



Champ	Description
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.  <b>REMARQUE :</b> 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"> <li>■ 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.</li> </ul>

Option	Comportement
	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 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.</li></ul>
Autoriser sans notification	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.
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"><li>■ 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.</li><li>■ 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.</li></ul>

## 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](mailto: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 153), [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale](#) (page 562) et [Planification de visites en masse](#) (page 158).

**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 166).

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 <a href="#">Mise à jour des détails d'enregistrement</a> (voir " <a href="#">Mise à jour des détails d'un enregistrement</a> " page 71).



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 146)
  - [Création d'activités](#) (page 147)
  - [Mise à jour d'activités](#) (page 148)
  - [Limitation du nombre d'enregistrements Activité affichés](#) (page 151)
  - [Marquage des tâches comme terminées](#) (page 152)
  - [Affectation d'activités à un autre employé](#) (page 153)
  - [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 153)
- 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 161)
  - [Planification des rendez-vous avec d'autres personnes](#) (page 163)
  - [Planification de visites en masse](#) (page 158)
  - [Utilisation de scripts d'évaluation des activités](#) (page 169)
  - [Consultation des plans de diffusion recommandés pour les activités](#) (page 608)

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 165)
- [Partage de votre calendrier](#) (page 167)
- [Définition de la vue par défaut de votre calendrier](#) (page 167)
- [Ajout de vues de calendrier personnalisées](#) (page 168)

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 169).

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 également une liste de 10 de vos tâches au plus pour les 30 prochains jours (Date d'échéance  $\leq$  Date du jour +30), triées en fonction de la date d'échéance par défaut.

- 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 d'activité avec Oracle Offline On Demand (le Offline client). Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Utilisation d'autres applications](#) (page 763).

## 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 de la tâche 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.

**ASTUCE :** Les tâches qui s'affichent en rouge dans la section Tâches ouvertes des pages Ma page d'accueil, Calendrier quotidien et Calendrier hebdomadaire ont dépassé leur date d'échéance. Les tâches dont la date d'échéance est passée n'apparaissent pas en rouge sur les autres pages, telles que la page de liste qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur Afficher la liste complète dans la section Tâches ouvertes sur Ma page d'accueil.

**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 169).

## 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 avoir 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 170).
- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

### Rubriques connexes

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

- [Champs d'activité](#) (page 170)
- [Utilisation des pages Calendrier](#) (page 143)
- [Utilisation du Offline Client](#) (page 764)
- [Ajout d'e-mails de Microsoft Outlook et de Lotus Notes](#) (page 773)

## 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.

**REMARQUE :** Les utilisateurs disposant du privilège Supprimer toute activité dans leur rôle peuvent supprimer les activités dont ils ne sont pas propriétaires ou celles marquées comme privées. En principe, le privilège Supprimer toute activité est accordé aux administrateurs uniquement.

### *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, voir [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, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

## 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 terminées 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 terminées et accessibles depuis la page de détails d'un enregistrement incluent :

- 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 Déléguée 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 71).

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.
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 <a href="#">Création et amélioration de listes</a> (page 90).
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	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Suppression par lots. Exécutez les étapes décrites à la rubrique <a href="#">Suppression</a>

Pour	Effectuez cette procédure
liste	<p><a href="#">et restauration d'enregistrements</a> (page 122).</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les utilisateurs disposant du privilège Supprimer toute activité dans leur rôle peuvent supprimer les activités dont ils ne sont pas propriétaires ou celles marquées comme privées. En principe, le privilège Supprimer toute activité est accordé aux administrateurs uniquement.</p>
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 <a href="#">Exportations d'enregistrements dans des listes</a> (voir " <a href="#">Exportation d'enregistrements dans des listes</a> " page 99).
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 <a href="#">Page Gérer les listes</a> (page 97).
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 <a href="#">Création et amélioration de listes</a> (page 90).
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 <a href="#">Mise à jour de groupes d'enregistrements</a> (page 105).
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 d'enregistrements, voir <a href="#">Mise à jour des détails d'un enregistrement</a> (page 71).
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
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"> <li>■ Tâches affectées à vous-même dont la date de fin est vide ou se situe dans le futur</li> <li>■ Les rendez-vous à venir qui vous sont affectés</li> </ul>
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 <b>REMARQUE :</b> 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 90).

## **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. Vous pouvez suivre les visites (visites de ventes) aux clients comme suit :
  - En ajoutant des informations sur les présentations produits, les échantillons remis, les demandes d'échantillon et les articles promotionnels à la visite parent.
  - En ajoutant des participants à la visite parent puis en suivant les informations sur les présentations produits, les échantillons remis, les demandes d'échantillon et les articles promotionnels sur l'enregistrement de chaque participant.

**REMARQUE :** Un *participant* est un individu qui est présent lors d'une réunion ou d'un appel téléphonique.

Si vous utilisez des participants pour suivre les visites (visites de ventes) aux clients, notez ce qui suit :

- Tous les participants hériteront des informations détaillées sur le produit enregistrées sur la visite parent.
- Les informations des participants n'auront aucune répercussion sur les informations de l'interlocuteur principal sur la visite parent.
- 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 de la dernière visite 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](#) ;

- 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 540), [Procédure de rapprochement du stock](#) (page 545) et [Affichage des transactions de déboursement](#) (page 561).

### **Pour effectuer le suivi d'une visite (visite commerciale) client**

- 1 Sur la page d'accueil Comptes ou Interlocuteurs, ouvrez 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 158).

- 2 Sur la page Détails du compte ou Interlocuteur - Détails, section Visites, 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 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 associés 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.

- 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.

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
<b>Informations importantes sur la visite</b>	
Objet	La limite est de 100 caractères. Nom du modèle de CR Visite.

Champ	Description
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><b>REMARQUE :</b> 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><b>REMARQUE :</b> 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><b>REMARQUE :</b> 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><b>REMARQUE :</b> 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>
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><b>REMARQUE :</b> 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	<p>Vous pouvez sélectionner une devise différente pour convertir le prix dans une autre devise, si l'administrateur de votre société a configuré cette fonction.</p>
Objectif	<p>La limite est de 1 500 caractères.</p>
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><b>REMARQUE :</b> 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>

Champ	Description
Durée	Champ calculé (en minutes) basé sur les heures de début et de fin. <b>REMARQUE :</b> 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.
Heure de fin	Correspond par défaut à l'heure de début plus 30 minutes. <b>REMARQUE :</b> 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.
Type	Il peut s'agir de l'une des valeurs suivantes : Appel, Correspondance, Démonstration, E-mail, Événement, Télécopie, Réunion, Personnel, Présentation, Autre ou A faire.  Pour effectuer la gestion des échantillons, vous devez choisir Visite.
Type de visite	(Lecture seule) Affiche Visite de compte, Visite professionnelle, Visite de groupe ou Visite générale selon le type de visite. <b>REMARQUE :</b> Le champ Type de visite a la valeur Visite professionnelle par défaut pour les visites d'interlocuteur, Visite de compte pour les visites du compte parent et Visite de groupe lors de l'ajout de participants à la visite du compte parent.
N° référence	Champ de texte qui peut être utilisé pour stocker le numéro de référence d'un produit connexe tel qu'un document signé. <b>REMARQUE :</b> 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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Coût	<b>REMARQUE :</b> 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	<b>REMARQUE :</b> 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	<b>REMARQUE :</b> 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. <b>REMARQUE :</b> 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.

**1** Sauvegardez l'enregistrement selon l'une des méthodes suivantes :

- Sur la page Modification des visites, cliquez sur Enregistrer.
- Sur la page Détail des visites, cliquez sur Enregistrer en tant que modèle de CR Visite privé ou Enregistrer en tant que modèle de CR Visite public.

Pour plus d'informations, voir [Enregistrement des informations détaillées sur les visites en tant que modèle](#) (voir "[Enregistrement des informations du détail des visites sous la forme d'un modèle](#)" page 574).

- 2 Ensuite, exécutez l'une des actions suivantes sur la page Détail des visites, selon vos besoins :
  - Ajoutez des informations sur les présentations produits, les échantillons remis, les demandes d'échantillon et les articles promotionnels sur l'enregistrement de la visite parent.
  - Ajoutez une ligne de détail participant à l'enregistrement de la visite parent, puis ajoutez des informations sur les présentations produits, les échantillons remis, les demandes d'échantillon et les articles promotionnels sur l'enregistrement du participant.

Pour plus d'informations sur ces tâches, voir :

- [Ajout de participants aux visites](#) (page 564)
- [Liaison des informations sur les présentations produits aux visites](#) (page 566)
- [Liaison des informations sur les échantillons remis aux visites](#) (page 568)
- [Liaison des informations sur les articles promotionnels aux visites](#) (page 570)
- [Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites](#) (page 573)

- 3 Cliquez sur Soumettre pour soumettre les informations détaillées de la visite pour traitement. Voir [Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock](#).

## Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur le suivi des visites aux clients, voir :

- [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale](#) (page 562)
- Définition du nombre maximum d'échantillonnages possible pour un interlocuteur
- Autorisation des interlocuteurs à recevoir 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 153).
- 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 153).

**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 153).

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 153).

- 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 153).

## Rubriques connexes

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

- [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 153)
- [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale](#) (page 562)

## 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 605).

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 753), 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
<b>Informations clés sur la réponse au message</b>	
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.
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

Champ	Description
	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 \(page 753\)](#).

- 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.** Si votre langue utilisateur est Anglais-Britannique ou Anglais-Américain, l'objet de l'e-mail inclut le terme *Appointment* suivi des valeurs des champs Objet, Lieu, Heure de début et Heure de fin du rendez-vous. Si votre langue utilisateur est différente, l'objet de l'e-mail est vide. Vous pouvez modifier le contenu de l'objet.

## **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.
- 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 168).

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 168)

## **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 167)
- [Définition de la vue par défaut de votre calendrier](#) (page 167)

■ [Ajout de vues de calendrier personnalisées](#) (page 168)

**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.

### *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.

### *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 143).
- 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 d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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 153).

**REMARQUE :** Si le type d'enregistrement Activité est configuré en mode mixte ou livre, le champ Indicateur Délégué ne doit pas être présent sur les présentations de la page de détails du rendez-vous, de la tâche et de la visite. Dans le cas contraire, des erreurs se produisent lorsque vous tentez d'enregistrer le rendez-vous, la tâche ou la visite.

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. Pour plus d'informations sur la configuration de Partner Relationship Management, reportez-vous au Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Résultat de la visite	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, 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

Champ	Description
	<p>que vous cliquez sur le bouton Marquer comme terminée.</p> <p>Pour les rendez-vous, si la Date de fin est vide, elle est automatiquement définie sur la même valeur que l'heure de fin lors de la création et de l'enregistrement du rendez-vous. 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. Toutefois, si vous modifiez plus tard la valeur dans le champ Heure de fin, la valeur du champ Date de fin prend automatiquement la nouvelle valeur du champ Heure de fin. En outre, le fait de modifier la date du champ Date de fin n'entraîne pas la sélection de la case Terminé pour le rendez-vous sélectionné ni l'attribution de la valeur Terminé au champ Statut, même si la nouvelle date se situe dans le passé.</p> <p>Le champ Date de fin ne peut jamais être vide sur les rendez-vous car Oracle CRM On Demand utilise ce champ pour déterminer les rendez-vous à inclure dans les listes d'activités ouvertes qui s'affichent à plusieurs endroits dans Oracle CRM On Demand. Si vous effacez la valeur du champ Date de fin sur un rendez-vous, Oracle CRM On Demand attribue automatiquement au champ la même valeur que celle du champ Heure de fin.</p>
Terminé	Pour les tâches, cette case est automatiquement sélectionnée lorsque le champ Statut de la tâche prend la valeur Terminé. Pour les rendez-vous, cette case n'est pas automatiquement sélectionnée lorsque le champ Statut du rendez-vous prend la valeur Terminé.
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.
Délignée par	L'utilisateur qui a délégué la tâche à un autre propriétaire. 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.
Echéance	Date d'échéance de la tâche (s'applique uniquement aux tâches).
Heure de fin	<p>Date et heure de fixation 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.</p> <p>Si vous laissez le champ Date de fin vide sur un rendez-vous, la date de fin prend automatiquement la valeur du champ Heure de fin. Si vous modifiez plus tard la valeur du champ Heure de fin, la valeur du champ Date de fin prend automatiquement la nouvelle valeur du champ Heure de fin.</p>
Lead	Lead lié à l'activité.
Lieu	Lieu du rendez-vous (s'applique uniquement aux rendez-vous).
Opportunité	Opportunité liée à l'activité.

Champ	Description
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement d'activité.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p>
Priorité	<p>Niveau de priorité qui s'applique uniquement aux tâches. Par exemple, 1 – Elevée, 2 – Moyenne ou 3 – Faible. Niveau de priorité qui s'applique uniquement aux tâches. 3 – Faible est la valeur par défaut.</p> <p><b>REMARQUE :</b> 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.</p>
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.
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. 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 ou du rendez-vous, par exemple Terminé, Reporté, En cours, Attente d'une autre personne ou Non démarré.
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. Pour plus d'informations sur la configuration de Partner Relationship Management, reportez-vous au Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.

Champ	Description
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 175).
- 2 [Procédure de gestion des leads](#) (voir "[Procédure de gestion des leads.](#)" page 176).

## 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](#) (page 183)).
- 2 Affectez des destinataires de campagne (reportez-vous à la rubrique [Ciblage des interlocuteurs des campagnes](#) (voir "[Ciblage d'interlocuteurs pour les campagnes](#)" page 180)).
- 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 181)).

- 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 182).
- 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](#) (page 201)).

## 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 et Définition des règles d'affectation).
- 2 Définissez des règles de conversion de lead (reportez-vous aux rubriques [Leads](#) (page 185) et Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads).
- 3 Définissez des mises en page de conversion de lead (reportez-vous à la rubrique Création des mises en page de conversion de lead).
- 4 Créez des scripts de qualification de lead (reportez-vous à la rubrique [Utilisation de scripts de qualification des leads](#) (page 195)).
- 5 Qualifiez le lead (reportez-vous à la rubrique [Qualification de leads](#) (page 194)).
- 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 196). 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 200)).

## 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.

## 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](#) (page 183).

## 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 90).

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 182).

## 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 180)
- [Enregistrement des réponses aux campagnes](#) (page 181)
- [Clôture de campagnes](#) (page 182)
- [Évaluation de l'efficacité de la campagne](#) (page 182)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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](#) (page 183)
- [Utilisation de la page d'accueil Campagne](#) (page 177)
- [Rapports](#) (page 799)
- Importation des données

## 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 791).

**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.

**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.
	Si votre société utilise Oracle Email Marketing On Demand, le

Champ	Description
	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 de campagne

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, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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 décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur la campagne</b>	
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.
Statut	Statut de la campagne, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Actif.</b> La date de début se situe dans le passé, tandis que la date de fin appartient au futur.</li> <li>■ <b>Terminé.</b> Les dates de début et de fin se situent dans le passé.</li> <li>■ <b>Planifié.</b> Les dates de début et de fin appartiennent au futur.</li> <li>■ <b>Programmé.</b> Vous pouvez attribuer ce statut manuellement pour indiquer que la campagne est prête à être exécutée à une date et une heure données.</li> </ul>

Champ	Description
	<p>■ <b>Contacteur l'assistance.</b> 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. Si votre société utilise Oracle Email Marketing On Demand, 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.
<b>Informations de planification de la campagne</b>	
Cible de CA	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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	<p>Alias du propriétaire de l'enregistrement de campagne.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire 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>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p>
Description	Description de la campagne. La limite est de 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.)

## 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 90).

## 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	Non applicable	Non applicable	Chiffre d'affaires	Non applicable

Lead	Compte	Opportunité	Interlocuteur	Enregistrement d'affaire
approximatif			total	
Société associée	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Société associée
Interlocuteur associé	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Interlocuteur associé
Campagne	Campagne source  <b>REMARQUE :</b> 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  <b>REMARQUE :</b> 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  <b>REMARQUE :</b> 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

Lead	Compte	Opportunité	Interlocuteur	Enregistrement d'affaire
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
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

Lead	Compte	Opportunité	Interlocuteur	Enregistrement d'affaire
Fax (bureau)	Non applicable	Non applicable	Fax (bureau)	Non applicable
Code postal	Code postal de facturation Code postal d'expédition	Non applicable	Code postal principal	Code postal (de l'adresse de l'affaire)

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
<b>Enregistrement Lead</b>	
Statut	Converti
<b>Enregistrement Compte</b>	
Titulaire	Utilisateur qui convertit le lead. Reportez-vous à la section suivante, Propriété des enregistrements Lead liés après conversion.
<b>Enregistrement Opportunité</b>	
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.
<b>Enregistrement Interlocuteur</b>	
Titulaire	Utilisateur qui convertit le lead. Voir la section suivante, Propriété des enregistrements Lead liés après conversion.
<b>Enregistrement Enregistrement d'affaire</b>	
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.

### 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](#) (page 201).

### 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.

Liste de leads	Filtre
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.
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	Affiche les leads, triés par date de création, qui répondent aux conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le champ Commercial est défini sur votre nom d'utilisateur et le champ Statut, sur Qualification.</li> <li>■ 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.</li> </ul>
Mes nouveaux leads	Affiche les leads, triés par date de création, qui répondent aux conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le champ Commercial est défini sur votre nom d'utilisateur et le champ Statut, sur Qualifié.</li> <li>■ 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.</li> </ul>
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 90).

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 201).

## 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 193)
- [Qualification de leads](#) (page 194)
- [Utilisation de scripts de qualification des leads](#) (page 195)
- [Archivage des leads](#) (page 196)
- [Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités](#) (page 196)
- [Rejet de leads](#) (page 200)
- [Analyse de suivi des leads](#) (page 201)

**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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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

Si vos droits d'accès vous le permettent, vous pouvez manuellement réaffecter un lead en modifiant le propriétaire ou livre personnalisé principal sur l'enregistrement du lead.

**REMARQUE :** En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement Lead, vous pouvez affecter un enregistrement de lead à un propriétaire ou à un livre personnalisé principal. Toutefois, vous ne pouvez pas affecter un enregistrement de lead à la fois à un propriétaire et à un livre personnalisé principal. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements](#) (page 39).

Si votre société utilise le gestionnaire d'affectation et que le type d'enregistrement de Lead est configuré pour le mode utilisateur ou mixte de la propriété d'enregistrement, vous pouvez également réaffecter un lead à un nouveau propriétaire en sélectionnant la case Réaffecter le propriétaire sur la demande.

### ***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 page Leads – Modification, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans le champ Nom complet du propriétaire ou Livre, cliquez sur l'icône de recherche, puis sélectionnez un autre utilisateur ou livre dans la fenêtre de consultation.
  - Cochez la case Réaffecter le propriétaire pour que le gestionnaire d'affectation réaffecte le lead.

**REMARQUE :** Le gestionnaire d'affectation peut réaffecter des enregistrements uniquement aux utilisateurs. Il peut réaffecter des enregistrements uniquement si le type d'enregistrement est configuré dans le mode de propriété de l'enregistrement utilisateur ou mixte. Il ne peut pas réaffecter des enregistrements si le type d'enregistrement est configuré en mode livre. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements](#) (page 39).

- 4** Enregistrez vos modifications.

**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 195).

**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 Détails du lead, vérifiez que les champs Prénom, Nom de famille, Classement et Commercial de l'enregistrement de lead sont remplis. Ces champs sont requis pour qualifier le lead. En outre, si le type d'enregistrement de Lead est configuré dans le mode utilisateur de la propriété d'enregistrement, vous devez renseigner le champ Nom complet du propriétaire.

**REMARQUE :** Ces informations requises 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.

### 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 d'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. Voir [Qualification de leads](#) (page 194).

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 de lead. Vous voulez à présent créer un enregistrement de compte, d'interlocuteur et éventuellement d'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 198). 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, voir [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 de lead, il figure dans le champ Compte associé.  
Si un interlocuteur est associé à l'enregistrement de 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, voir [Que se passe-t-il durant la conversion](#), dans [Leads](#) (page 185). Pour plus d'informations sur la suppression d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 122).

**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
<b>Compte</b>	Lecture/Modification
<b>Activité</b>	Lecture/Modification
<b>Interlocuteur</b>	Lecture/Modification
<b>Lead</b>	Lecture/Modification
<b>Opportunité</b>	Lecture/Modification
<b>Enregistrement d'affaire</b>	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
<b>Compte</b>	Adresses	Lecture/Création/Modification
<b>Interlocuteur</b>	Comptes	Lecture/Création
	Adresses	Lecture/Création/Modification
<b>Lead</b>	Activités terminées	Vue
	Activités ouvertes	Vue
<b>Opportunité</b>	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 la procédure suivante, votre rôle utilisateur doit vous donner le droit de rejeter des leads.

### *Pour rejeter un lead qualifié*

- 1 Sélectionnez le lead que vous voulez rejeter.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de leads, voir [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.

Si l'administrateur a défini des règles d'affectation des leads, le fait de cocher la case Réaffecter le propriétaire active le gestionnaire d'affectation, qui réaffecte le lead en fonction de ces règles. Selon les règles de celle-ci, le lead rejeté peut être réaffecté à son propriétaire d'origine ou au responsable de ce dernier. Le gestionnaire d'affectation peut réaffecter des enregistrements uniquement aux utilisateurs. Il peut réaffecter des enregistrements uniquement si le type d'enregistrement est configuré dans le mode de propriété de l'enregistrement utilisateur ou mixte. Il ne peut pas réaffecter des enregistrements si le type d'enregistrement est configuré en mode livre. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements](#) (page 39).



#### 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. Le champ Statut du lead devient Rejeté.

## 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 leads

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, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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 décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le lead</b>	
Société	Pour une société, correspond au nom du compte.
Ne jamais envoyer d'e-mail	Indique si le lead accepte ou non de recevoir des e-mails.
<b>Informations sur l'opportunité</b>	

Champ	Description
Statut	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.
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.
<b>Informations complémentaires</b>	
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.
Propriétaire	Propriétaire de l'enregistrement de lead.  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).
Nom complet du propriétaire	Propriétaire de l'enregistrement de lead.

Champ	Description
Réaffecter le propriétaire	Indique que le lead doit être réaffecté. Si votre administrateur a défini des règles d'affectation des leads, le fait de cocher cette case dans Oracle CRM On Demand active le gestionnaire d'affectation, qui traite à nouveau le lead, l'affectant en fonction de ces règles. Le gestionnaire d'affectation peut réaffecter des enregistrements uniquement aux utilisateurs. Il peut réaffecter des enregistrements uniquement si le type d'enregistrement est configuré dans le mode de propriété de l'enregistrement utilisateur ou mixte. Il ne peut pas réaffecter des enregistrements si le type d'enregistrement est configuré en mode livre. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).  <b>REMARQUE :</b> 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. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
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 185).

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 ( <a href="#">Archivage des leads</a> (page 196)). 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 ( <a href="#">Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités</a> (page 196)). La valeur du lead est jugée suffisante pour que ce dernier devienne une opportunité.
Qualifié	S'affiche à la fin du processus de qualification ( <a href="#">Qualification des leads</a> (voir " <a href="#">Qualification de leads</a> " page 194)). 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 ( <a href="#">Qualification des leads</a> (voir " <a href="#">Qualification de leads</a> " page 194)). 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 ( <a href="#">Rejet de leads</a> (page 200)). 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 206)
- 2 [Procédure de gestion des comptes](#) (page 206)
- 3 [Procédure de gestion des interlocuteurs](#) (page 207)
- 4 [Procédure de gestion des prévisions pour les utilisateurs des ventes](#) (voir "[Procédure de gestion des prévisions pour les intervenants](#)" page 208)
- 5 [Procédure de gestion des prévisions pour les administrateurs des prévisions](#) (page 208)

**6** [Procédure de gestion du calendrier et des activités](#) (page 209)

## 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](#) (voir "[Champs des opportunités](#)" page 271)).
- 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 260)).
- 4** Définissez les interlocuteurs clés et les rôles de l'interlocuteur (reportez-vous aux rubriques [Interlocuteurs](#) (page 233) et [Ajout de rôles](#)).
- 5** Suivez les activités et les remarques relatives aux opportunités (reportez-vous aux rubriques [Champs d'activité](#) (page 170) et [Ajout de remarques](#) (voir "[Ajout de notes](#)" page 108)).
- 6** Affectez la propriété et l'accès de l'opportunité (voir [Gestion des profils d'accès](#) et [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 102)).
- 7** Mettez à jour la phase de vente de l'opportunité (reportez-vous à la rubrique [A propos des opportunités et des prévisions](#) (page 252)).
- 8** Liez les partenaires et les concurrents relatifs à l'opportunité (reportez-vous à la rubrique [Suivi des partenaires et concurrents des opportunités](#) (page 258)).
- 9** Évaluez et prévoyez l'opportunité (reportez-vous à la rubrique [A propos des opportunités et des prévisions](#) (page 252)).

## 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 230)).
- 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 233) et [Ajout de rôles](#)).

- 4 Suivez les activités et les remarques relatives aux comptes (reportez-vous aux rubriques [Champs d'activité](#) (page 170) et [Ajout de remarques](#) (voir "[Ajout de notes](#)" page 108)).
- 5 Affectez la propriété et l'accès du compte (voir Gestion des profils d'accès et [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 102).
- 6 Associez les partenaires et les concurrents au compte (reportez-vous à la rubrique [Suivi des partenaires et concurrents des comptes](#) (page 224)).
- 7 Définissez les relations entre les comptes (reportez-vous à la rubrique [Suivi des relations entre comptes](#) (page 220)).  
**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 227)).  
**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 227)).  
**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 225)).

## 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 247)).
- 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 170) et [Ajout de remarques](#) (voir "[Ajout de notes](#)" page 108)).
- 4 Affectez la propriété et l'accès de l'interlocuteur (voir Gestion des profils d'accès et [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 102).
- 5 Répondez à une enquête de satisfaction client (voir [Utilisation des scripts d'évaluation](#) (voir "[Utilisation de scripts d'évaluation](#)" page 121).
- 6 Définissez les relations entre les interlocuteurs (reportez-vous à la rubrique [Suivi des relations entre interlocuteurs](#) (page 242)).  
**Remarque :** Cette étape est spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 7 Ajoutez les enregistrements de chiffre d'affaires à l'interlocuteur (reportez-vous à la rubrique [Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs](#) (page 243)).

Remarque : Cette étape est spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Prévoyez le chiffre d'affaires d'interlocuteur (reportez-vous à la rubrique [Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs](#) (page 243)).

Remarque : Cette étape est spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Suivez les équipements d'interlocuteur (reportez-vous à la rubrique [Suivi des équipements](#) (page 225)).

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 283)).
- 2 Prévoyez les opportunités, comptes et interlocuteurs (reportez-vous à la rubrique [Prévisions](#) (page 274)).
- 3 Passez en revue les prévisions (reportez-vous à la rubrique [Consultation de prévisions](#) (page 277)).
- 4 Mettez à jour les prévisions (reportez-vous à la rubrique [Actualisation des prévisions](#) (page 279)).
- 5 Soumettez les prévisions (reportez-vous à la rubrique [Soumission de prévisions](#) (voir "[Soumission des prévisions](#)" page 281)).

## 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).
- 2 Déterminez la hiérarchie des prévisions (reportez-vous à la rubrique Définition de la génération de prévisions).
- 3 Définissez les quotas des utilisateurs (reportez-vous à la rubrique Définition des quotas de ventes des utilisateurs).
- 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).



## 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 143)).
- 2 Créez des rendez-vous et tâches (reportez-vous à la rubrique [Création d'activités](#) (page 147)).
- 3 Partagez votre calendrier avec d'autres utilisateurs (reportez-vous à la rubrique [Affichage des calendriers d'autres personnes](#) (page 165)).
- 4 Suivez et gérez les tâches importantes (reportez-vous à la rubrique [Calendrier et activités](#) (page 143)).

## 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 175). 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 212)

## 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 230).

### 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 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 90).

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 230).

## 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 :

- [Réaffectation de comptes](#) (page 213)
- [Modification d'un interlocuteur principal de compte](#) (page 214)
- [Liaison d'enregistrements à des comptes](#) (page 214)
- [Liaison de comptes de portefeuille](#) (page 217)
- [Spécification de comptes parents](#) (page 218)
- [Limitation du nombre d'enregistrements Compte affichés](#) (page 218)
- [Suivi des relations entre comptes](#) (page 220)

**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 relations entre les comptes et les interlocuteurs](#) (page 221)
- [Suivi des partenaires et concurrents des comptes](#) (page 224)
- [Suivi des équipements](#) (page 225)
- [Suivi du chiffre d'affaires par comptes](#) (page 227)

**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 153)

**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 du compte](#) (voir "[Analyse des performances de compte](#)" page 230)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Utilisation de scripts d'évaluation](#) (page 121)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (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.

### Rubriques connexes

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

- [Champs de compte](#) (page 230)
- [Utilisation de la page d'accueil Compte](#) (page 210)
- [Rapports](#) (page 799)
- [Utilisation du Offline Client](#) (page 764)
- Importation des données

## Réaffectation de comptes

Si vos droits d'accès vous le permettent, vous pouvez manuellement réaffecter un compte en modifiant le propriétaire ou livre personnalisé principal sur l'enregistrement du compte.

**REMARQUE :** En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement Compte, vous pouvez affecter un enregistrement de compte à un propriétaire ou un livre personnalisé principal. Toutefois, vous ne pouvez pas affecter un enregistrement de compte à la fois à un propriétaire et à un livre personnalisé principal. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements](#) (page 39).

Si votre société utilise le gestionnaire d'affectation et que le type d'enregistrement Compte est configuré pour le mode de propriété d'enregistrement utilisateur ou mixte, vous pouvez également réaffecter un compte à un nouveau propriétaire en sélectionnant la case Réaffecter le compte sur la demande.

### Pour réaffecter un compte

- 1 Sélectionnez le compte que vous voulez réaffecter.  
Pour obtenir des informations sur la sélection de comptes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Compte - Détails, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Compte – Modification, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans le champ Propriétaire ou Livre, cliquez sur l'icône de recherche, puis sélectionnez un autre utilisateur ou livre dans la fenêtre de consultation.
  - Cochez la case Réaffecter le compte pour que le gestionnaire d'affectation réaffecte le compte.

**REMARQUE :** Le gestionnaire d'affectation peut réaffecter des enregistrements uniquement aux utilisateurs. Il peut réaffecter des enregistrements uniquement si le type d'enregistrement est configuré dans le mode de propriété de l'enregistrement utilisateur ou mixte. Il ne peut pas réaffecter

des enregistrements si le type d'enregistrement est configuré en mode livre. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements](#) (page 39).

**4** Enregistrez vos modifications.

**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.

## 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 71).

**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 <a href="#">Champs d'opportunité</a> (voir " <a href="#">Champs des opportunités</a> " page 271).
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 <a href="#">Champs de demande d'assistance</a> (voir " <a href="#">Champs de demandes d'assistance</a> " page 345).
Notes	Pour lier une remarque, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.  <b>REMARQUE :</b> Vous pouvez aussi ajouter des notes en cliquant sur l'icône de note dans l'angle supérieur droit de la page si cette fonction

	<p><b>est activée pour votre société.</b></p> <p>Pour plus d'informations sur les notes, voir <a href="#">Ajout de notes</a> (page 108).</p>
Activités ouvertes	<p>Pour lier une nouvelle tâche ou un rendez-vous, cliquez sur Nouvelle tâche ou Nouveau R.D.V. Entrez alors les informations requises dans le formulaire de modification correspondant et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir <a href="#">Champs d'activité</a> (page 170).</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 <a href="#">Champs d'interlocuteur</a> (page 247).</p> <p><b>CONSEIL :</b> 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. Pour plus d'informations sur l'association d'interlocuteurs aux comptes, voir <a href="#">Suivi des relations entre comptes et interlocuteurs</a> (voir "<a href="#">Suivi des relations entre les comptes et les interlocuteurs</a>" page 221).</p>
Equipe chargée du compte	<p>Pour que d'autres employés puissent voir cet enregistrement, cliquez sur Ajouter des utilisateurs. Dans la fenêtre Equipe chargée 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 <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes)</a> (page 102).</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 <a href="#">Suivi des partenaires et concurrents des comptes</a> (page 224).</p>
	<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</p>



Concurrents compte	dans le formulaire de modification correspondant et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir <a href="#">Suivi des partenaires et concurrents des comptes</a> (page 224).
--------------------	--

### ***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.
  - **Retirer.** Cette opération désassocie les enregistrements sans les supprimer.
  - **Supprimer.** 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 115)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 122)
- [Suivi des équipements](#) (page 225)

## **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 753).

### ***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 642).
- 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 71).
- 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 230)

## 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 210).

***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 90).

**Rubriques connexes**

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

- [Champs de compte](#) (page 230)
- [Utilisation des listes d'activités](#) (page 148)
- [Utilisation de la page d'accueil Compte](#) (page 210)

## Suivi des relations entre comptes

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 de 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.

**REMARQUE :** La fonction de suivi des relations n'est pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand. Votre société n'y a donc peut-être pas accès.

**REMARQUE :** Les administrateurs peuvent créer des champs personnalisés pour stocker les informations personnelles sur les relations du compte et ajouter ces champs sur la présentation de la page Relation du compte - Modification. Les utilisateurs qui ont accès aux enregistrements de relation du compte, peuvent ensuite consulter et mettre à jour les informations de ces champs personnalisés.

**Avant de commencer.** Créez un enregistrement de 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](#) (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
Compte lié	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.
Rôle inverse	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

Champ	Commentaires
	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 relations entre les comptes et les interlocuteurs

Vous pouvez lier des comptes à des interlocuteurs de plusieurs façons. Depuis la page de détails d'un compte, vous pouvez lier des interlocuteurs existants au compte et créer des interlocuteurs qui sont automatiquement liés au compte. De même, depuis la page de détails d'un interlocuteur, vous pouvez lier des comptes existants à l'interlocuteur et créer des comptes qui sont automatiquement liés à l'interlocuteur.

### A propos des informations sur un interlocuteur de compte

Après avoir lié un compte à un interlocuteur, vous pouvez afficher les détails de l'interlocuteur du compte sur la page Interlocuteur du compte - Modification. Les administrateurs peuvent créer des champs personnalisés pour stocker des informations supplémentaires sur les interlocuteurs du compte et ajouter ces champs à la présentation de la page Interlocuteur du compte - Modification. Les utilisateurs qui ont accès aux enregistrements d'interlocuteur du compte, peuvent ensuite consulter et mettre à jour les informations de ces champs personnalisés.

Les administrateurs de votre société peuvent créer des champs personnalisés pour les interlocuteurs d'un compte à l'aide du lien des champs d'interlocuteur de compte disponible pour les types d'enregistrement Compte et Interlocuteur sur les pages de personnalisation de l'application Oracle CRM On Demand. Les administrateurs de la société peuvent créer des présentations pour la page Interlocuteur du compte - Modification à l'aide du lien Mise en page sur la page de l'interlocuteur du compte, disponible également pour les types d'enregistrement Compte et Interlocuteur. Pour plus d'informations sur l'ajout de champs personnalisés et la création de mises en page, voir Personnalisation de l'application.

### A propos des rôles de l'interlocuteur

Lorsque vous liez un compte à un interlocuteur, vous pouvez spécifier les rôles de l'interlocuteur dans le compte. Enregistrer le rôle 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. Par exemple, vous pouvez avoir besoin de suivre les relations d'interlocuteurs suivantes pour un compte : Approbateur, Utilisateur et évaluateur, Utilisateur et approbateur, Utilisateur et décideur, Evalueur et approbateur, Evalueur et décideur et Inconnu.

La procédure suivante explique comment lier des interlocuteurs à un compte.

#### *Pour lier des interlocuteurs à un compte*

- 1 Sélectionnez le compte souhaité.

Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

**2** Pour créer un interlocuteur lié au compte, procédez comme suit :

- a** Sur la page Détails du compte, section des informations connexes Interlocuteurs, cliquez sur Nouveau.
- b** Sur la page Modification de l'interlocuteur, entrez les informations sur le nouvel interlocuteur et sauvegardez vos modifications.

**REMARQUE :** Certains champs de la page Modification de l'interlocuteur peuvent être renseignés automatiquement avec les valeurs de l'enregistrement du compte.

**3** Pour lier un interlocuteur existant au compte, procédez comme suit :

- a** Sur la page Détails du compte, section des informations connexes Interlocuteurs, cliquez sur Ajouter.
- b** Sur la page Interlocuteurs - Liste, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'interlocuteur à lier au compte.  
Vous pouvez lier jusqu'à cinq interlocuteurs au compte sur la page Interlocuteurs - Liste.
- c** (Facultatif) Pour chaque interlocuteur, sélectionnez une option définissant son rôle principal au niveau du compte.

**REMARQUE :** Après avoir lié un interlocuteur au compte, vous pouvez ajouter des rôles pour l'interlocuteur au niveau du compte.

- d** Enregistrez vos modifications.

La procédure suivante explique comment lier des comptes à un interlocuteur.

### ***Pour lier des comptes à un interlocuteur***

**1** Sélectionnez l'interlocuteur souhaité.

Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

**2** Pour créer un compte lié à l'interlocuteur, procédez comme suit :

- a** Sur la page Interlocuteur - Détail, section des informations connexes Comptes, cliquez sur Nouveau.
- b** Sur la page Compte - Modification, entrez les informations sur le nouveau compte et sauvegardez vos modifications.

**3** Pour lier un compte existant à l'interlocuteur, procédez comme suit :

- a** Sur la page Interlocuteur - Détail, section des informations connexes Comptes, cliquez sur Ajouter.
- b** Sur la page Ajouter un compte, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le compte à lier à l'interlocuteur.

Vous pouvez lier jusqu'à cinq comptes à l'interlocuteur sur la page Ajouter un compte.

- c (Facultatif) Pour chaque compte, sélectionnez une option définissant le rôle principal de l'interlocuteur au niveau du compte.

**REMARQUE :** Après avoir lié un compte à l'interlocuteur, vous pouvez ajouter des rôles pour l'interlocuteur au niveau du compte.

- d Enregistrez vos modifications.

La procédure suivante décrit comment consulter et mettre à jour les détails d'un interlocuteur de compte.

### ***Pour consulter et mettre à jour les détails d'un interlocuteur de compte***

- 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Sur la page Détails du compte, section des informations connexes Interlocuteurs, cliquez sur le lien Modifier pour l'interlocuteur.
- Sur la page Interlocuteur - Détail, section des informations connexes Comptes, cliquez sur le lien Modifier pour le compte.

La page Interlocuteur du compte - Modification affiche les détails de l'interlocuteur associé. Les champs de cette page peuvent être en lecture seule ou vous pouvez ajouter et modifier les informations en fonction de la mise en page configurée par l'administrateur de votre société.

- 2 Mettez à jour les informations, selon les besoins, et enregistrez vos modifications.

La procédure suivante décrit comment mettre à jour les informations sur les rôles d'un interlocuteur de compte.

### ***Pour mettre à jour les informations sur le rôle d'un interlocuteur de compte***

- 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Sur la page Détails du compte, section des informations connexes Interlocuteurs, cliquez sur le lien Modifier les rôles pour l'interlocuteur.
- Sur la page Interlocuteur - Détail, section des informations connexes Comptes, cliquez sur le lien Modifier les rôles pour le compte.

La page Compte - Rôles ou Rôles de l'interlocuteur affiche les rôles disponibles et sélectionnés pour l'interlocuteur du compte.

- 2 Sur l'une de ces pages, dans la section Disponible, sélectionnez les rôles pour l'interlocuteur et utilisez la flèche de direction pour les déplacer dans la section Sélectionné.
- 3 Utilisez les flèches Haut ou Bas pour changer l'ordre des rôles dans la section Sélectionné.  
Le premier rôle de la liste est le rôle principal.
- 4 Enregistrez vos modifications.

## 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 392).

**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.



Champ	Commentaires
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 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 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
<b>Informations importantes sur l'équipement</b>	
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><b>CONSEIL :</b> 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><b>REMARQUE :</b> 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>
<b>Informations complémentaires</b>	
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 veut 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, voir [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 :** Pour pouvoir établir des prévisions sur le chiffre d'affaires des comptes et des interlocuteurs, il est nécessaire d'activer les chiffres d'affaires pour les comptes et pour les interlocuteurs. Cette fonctionnalité doit être configurée pour votre société. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur de la société.

**ATTENTION :** Si votre société base ses prévisions sur le chiffre d'affaires des comptes ou des interlocuteurs, les informations saisies dans les champs de CA peuvent influencer sur ces prévisions.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le produit</b>	
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 du produit	Seuls les produits signalés par l'administrateur de la société comme Commande possible peuvent être sélectionnés.
Catégorie de produits	Catégorie du produit.
Référence pièce	Numéro repris de la définition du produit. 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><b>REMARQUE :</b> 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
Statut	<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><b>REMARQUE :</b> 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>
Chiffre d'affaires	<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><b>CONSEIL :</b> 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 supplémentaires sur le produit. La limite est de 16 350 caractères.</p>
<b>Informations sur le CA récurrent</b>	
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><b>REMARQUE :</b> Lorsque vous renseignez ce champ, vous devez également compléter le champ Fréquence.</p>
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	<p>Personne affectée à l'enregistrement de chiffre d'affaires. 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 restreindre ou d'étendre les droits d'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 de compte, d'interlocuteur et d'opportunité avec d'autres employés. Pour obtenir des instructions, voir <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes)</a> (page 102).</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, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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 décrites dans le tableau suivant.

Les enregistrements de 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
<b>Informations importantes sur le compte</b>	
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, les majuscules/minuscules, etc.
Lieu	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.
<b>Informations sur les ventes du compte</b>	

Champ	Description
Type de compte	<p>Relation du compte par rapport à votre société (par exemple, Prospect, Client, Partenaire ou Concurrent).</p> <p><b>Remarque :</b> 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 ouverte au capital	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 d'opportunité au compte.
Statut	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Date de la dernière visite	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Identification hôpital	Identifiant Health Industry Number. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Type d'influence	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Fréquence des visites	Ce champ est spécifique à l'application 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 du 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	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences

Champ	Description
marché	Edition.
Potentiel du marché	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
CA cumulé	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Part de marché	Ce champ est spécifique à l'application 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 l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Chemin d'accès	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informations complémentaires</b>	
Adresses de facturation et d'expédition	<p>La sélection du pays détermine le libellé des champs d'adresse restants, 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 liez à ce compte, l'adresse de facturation du compte est transférée à la section Adresse du compte pour cet interlocuteur.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si des adresses partagées sont définies pour votre société, les adresses de facturation et d'expédition sont en lecture seule et les champs d'adresse changent pour respecter les exigences des adresses partagées. Pour plus d'informations sur les adresses partagées, voir <a href="#">Adresses</a>.</p>
Propriétaire	<p>Alias du propriétaire de l'enregistrement de compte.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur. Pour réaffecter la propriété d'un enregistrement de compte, vous devez avoir le niveau d'accès Lecture/Modification sur l'enregistrement.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si la propriété de groupe est activée pour votre société, les membres du groupe changent automatiquement si le nouveau propriétaire appartient à un groupe différent.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus</p>



Champ	Description
	<p>dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez.</p> <p>Vous pouvez partager les enregistrements de compte avec d'autres utilisateurs sur la page Equipe chargée du compte. Pour plus d'informations sur le partage d'enregistrements avec d'autres utilisateurs, voir <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes)</a> (page 102).</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p>
Réaffecter le compte	<p>Indique que le compte doit être réaffecté. Si votre administrateur a défini des règles d'affectation de compte, le fait de cocher cette case dans Oracle CRM On Demand active le gestionnaire d'affectation, qui traite à nouveau le compte, l'affectant en fonction de ces règles. Le gestionnaire d'affectation peut réaffecter des enregistrements uniquement aux utilisateurs. Il peut réaffecter des enregistrements uniquement si le type d'enregistrement est configuré dans le mode de propriété de l'enregistrement utilisateur ou mixte. Il ne peut pas réaffecter des enregistrements si le type d'enregistrement est configuré en mode livre. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p> <p><b>REMARQUE :</b> 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. 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.</p>
Territoire	Territoire auquel appartient ce compte.
Description	Informations complémentaires sur le compte. La limite est de 16 350 caractères.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, voir :

- [Gestion des comptes](#) (page 212)

## 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 236)

## 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 247).

### 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.

Liste d'interlocuteurs	Filtres
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 90).

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 245).

## 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 237)
- [Liaison d'interlocuteurs à plusieurs comptes](#) (page 242)
- [Suivi des relations entre interlocuteurs](#) (page 242)
- [Suivi des relations entre les comptes et les interlocuteurs](#) (page 221)
- [Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs](#) (page 243)

**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 244)

**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 245)

**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 245)

- [Suivi des meilleurs moments pour appeler](#) (page 245)

**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 246)

**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 153)

**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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 102)
- [Utilisation de scripts d'évaluation](#) (page 121)

**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.
- **Oracle Data Loader On Demand.** Pour plus d'informations, voir Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Pour plus d'informations, voir Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand.
- **Services Web Oracle.** Pour plus d'informations, voir Intégration des services Web.

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.

**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.

**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.

- 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

Pour filtrer la liste par rapport à ce champ	Sélectionnez ce champ dans la liste déroulante
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.

**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 753).

Pour plus d'informations sur la liaison d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73).

## Suivi des relations entre interlocuteurs

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.

**REMARQUE :** La fonction de suivi des relations n'est pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand. Votre société n'y a donc peut-être pas accès.

**REMARQUE :** Les administrateurs peuvent créer des champs personnalisés pour stocker des informations supplémentaires sur les relations de l'interlocuteur et ajouter ces champs à la présentation de la page Relations de l'interlocuteur - Modification. Les utilisateurs qui ont accès aux enregistrements de relation de l'interlocuteur, peuvent ensuite consulter et mettre à jour les informations des champs personnalisés.

**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.
Rôle inverse	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

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.

**REMARQUE :** La fonction de suivi du chiffre d'affaires n'est pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand. Votre société n'y a donc peut-être pas accès.

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 227).  
**REMARQUE :** Si votre société ne se base pas sur le chiffre d'affaires des interlocuteurs pour établir ses prévisions, il est préférable de ne pas cocher la case Prévision dans la page Chiffre d'affaires.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

## Ajout de recommandations

Vous pouvez ajouter des recommandations à un enregistrement Interlocuteur. Celui-ci est sauvegardé dans un nouvel enregistrement Lead lorsque vous créez une recommandation.

**REMARQUE :** La fonction des recommandations n'est pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand. Votre société n'y a donc peut-être pas accès.

### *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

Vous pouvez effectuer le suivi des produits, services ou passe-temps d'un interlocuteur (fonds communs de placement ou golf, par exemple).

**REMARQUE :** La fonction de suivi des intérêts de l'interlocuteur n'est pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand. Votre société n'y a donc peut-être pas accès.

### *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 753) 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](#), 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.  <b>REMARQUE :</b> 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 71).

**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 décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur l'interlocuteur du compte</b>	
Compte	Compte auquel l'interlocuteur est lié.  <b>REMARQUE :</b> Un interlocuteur peut être lié à plusieurs comptes. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Liaison d'interlocuteurs</a> à

Champ	Description
	plusieurs comptes (page 242).
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 pas partager ses informations ou de ne pas recevoir d'informations marketing.
<b>Informations sur les détails de l'interlocuteur</b>	
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.  <b>REMARQUE :</b> 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



Champ	Description
	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 l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Chemin d'accès	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 l'application 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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Champs d'adresse du compte	Adresse principale. Hérité du compte lié à l'interlocuteur. Lecture seule.
Champs d'adresse de l'interlocuteur	<p>Autre adresse de l'interlocuteur.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si des adresses partagées sont définies pour votre société, les adresses de l'interlocuteur sont en lecture seule et les champs d'adresse changent pour respecter les exigences des adresses partagées. D'autres utilisateurs de votre société peuvent consulter les données d'adresse partagée des interlocuteurs privés. Pour plus d'informations sur les adresses partagées, voir <a href="#">Adresses</a>.</p>
Propriétaire	<p>Alias du propriétaire de l'enregistrement d'interlocuteur.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez.</p> <p>Vous pouvez partager les enregistrements d'interlocuteur avec d'autres utilisateurs sur les pages Equipe de l'interlocuteur ou Equipe chargée du compte. Pour plus d'informations sur le partage d'enregistrements avec d'autres utilisateurs, voir <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes)</a> (page 102).</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de</p>

Champ	Description
	détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).
Description	Informations supplémentaires sur l'interlocuteur. La limite est de 16 350 caractères.
<b>Section disponible</b>	
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.
Profile 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.
Durée de l'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.
Catégorie	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 dettes	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial

Champ	Description
	Services Edition.
Total valeur nette	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 équipements	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total 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.

Champ	Description
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 d'opportunité ou de 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 274).

### 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 d'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 étapes spécifiques. A chacune d'elles correspondent des activités et des prestations, ou encore des tâches dont l'exécution permet de passer à l'étape suivante. Lorsque vous travaillez sur une opportunité, vous l'évaluez par rapport à des critères précis correspondant à chaque étape 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 % 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 de vente. Toutefois, lorsque la phase de vente change, la valeur du pourcentage de probabilité est automatiquement mise à jour sur la valeur de probabilité par défaut pour la nouvelle phase de vente sauf si vous utilisez la fonction Mise à jour en masse pour modifier la phase de vente. Si vous utilisez la fonction Mise à jour en masse pour modifier la valeur du champ Phase de vente sur un ou plusieurs enregistrements, la valeur du pourcentage de probabilité sur les enregistrements n'est pas mise à jour sur le pourcentage de probabilité par défaut pour 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.

**REMARQUE :** Lorsque vous recherchez des opportunités par phase de vente, Oracle CRM On Demand fournit toutes les options disponibles pour les valeurs de la phase de vente, que la phase de vente s'applique ou non à votre rôle. Si vous avez accès à une opportunité associée à une phase de vente non disponible pour votre rôle, vous pouvez rechercher l'enregistrement d'opportunité. Dans ce cas, vous pouvez spécifier une phase de vente dans les critères de recherche unique à cet enregistrement d'opportunité même si les valeurs de phase de vente ne sont pas disponibles pour votre rôle.

## 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 du chiffre d'affaires relatif à la période prévisionnelle est inclus, et non le chiffre d'affaires total du produit.

## 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 affichés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs d'opportunité](#) (voir "[Champs des opportunités](#)" page 271).

## 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
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 90).

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 266).

## 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 :



- [Réaffectation d'opportunités](#) (page 257)
- [Suivi des partenaires et concurrents des opportunités](#) (page 258)
- [Accès à l'assistant du processus de vente](#) (page 259)
- [Liaison de produits à des opportunités](#) (page 260) (permet de suivre l'évolution du chiffre d'affaires produit)
- [Analyse du pipeline](#) (page 266)
- [Création d'une demande de tarification spéciale à partir d'une opportunité](#) (page 266)
- [Spécification d'opportunités parent et enfant](#) (page 267)
- [Création de l'enregistrement d'une affaire à partir d'une opportunité](#) (page 268)
- [Répartition du chiffre d'affaires des opportunités entre les membres de l'équipe](#) (page 269)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 102)
- [Utilisation de scripts d'évaluation](#) (page 121)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements](#) (page 129)

**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 d'opportunités

Si vos droits d'accès vous le permettent, vous pouvez manuellement réaffecter une opportunité en modifiant le propriétaire ou livre personnalisé principal sur l'enregistrement d'opportunité.

**REMARQUE :** En fonction du mode de propriété d'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement Opportunité, vous pouvez affecter un enregistrement d'opportunité à un propriétaire ou un livre personnalisé principal. Toutefois, vous ne pouvez pas affecter un enregistrement d'opportunité à la fois à un propriétaire et à un livre personnalisé principal. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements](#) (page 39).

Si votre société utilise le gestionnaire d'affectation et que le type d'enregistrement d'opportunité est configuré pour le mode de propriété d'enregistrement Utilisateur ou Mixte, vous pouvez également réaffecter une opportunité à un nouveau propriétaire en sélectionnant la case Réaffecter l'opportunité sur la demande.

### **Pour réaffecter une opportunité**

- 1 Sélectionnez l'opportunité que vous voulez réaffecter.

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, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Dans le champ Propriétaire ou Livre, cliquez sur l'icône de recherche, puis sélectionnez un autre utilisateur ou livre dans la fenêtre de consultation.
- Cochez la case Réaffecter l'opportunité pour que le gestionnaire d'affectation réaffecte l'opportunité.

**REMARQUE :** Le gestionnaire d'affectation peut réaffecter des enregistrements uniquement aux utilisateurs. Il peut réaffecter des enregistrements uniquement si le type d'enregistrement est configuré dans le mode de propriété de l'enregistrement utilisateur ou mixte. Il ne peut pas réaffecter des enregistrements si le type d'enregistrement est configuré en mode livre. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements](#) (page 39).

- 4 Enregistrez vos modifications.

**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.

## **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

## **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 lorsque vous liez les produits aux 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, voir [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, voir [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 des informations à jour, cliquez sur le lien Modifier situé à côté 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 82).)
- 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 de l'afficher 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. (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 82).

**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 désactiver la case Prévision dans la page CA produit pour ce produit afin d'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 CA produit. 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.

**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
<b>Informations importantes sur le produit</b>	
Nom du 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.

Champ	Description
Chiffre d'affaires	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. Lecture seule.
Référence pièce	Numéro repris de la définition du produit. Lecture seule.
Type	Type repris de la définition du produit. Lecture seule.
Statut	Statut repris de la définition du produit. Lecture seule.
Description	Informations supplémentaires sur le produit. La limite est de 250 caractères.
<b>Informations sur le CA récurrent</b>	
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><b>REMARQUE :</b> Lorsque vous renseignez ce champ, vous devez également</p>



Champ	Description
	compléter le champ Fréquence.
<b>Informations sur les ventes</b>	
Phase de vente	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>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 remplacée.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si la fonction Mise à jour en masse est utilisée pour modifier la phase de vente pour une ou plusieurs opportunités, la valeur du pourcentage de probabilité pour les opportunités n'est pas mise à jour sur la probabilité par défaut pour 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.
Compte	Compte lié à l'opportunité. Lecture seule.
Propriétaire	<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 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 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, voir <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes)</a> (page 102).</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 753).

### *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 453).

## 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](#) (voir "[Champs des opportunités](#)" page 271)

## **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 753)).

### ***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 425). 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 422).

## **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 274) et [A propos des opportunités et des prévisions](#) (page 252). Pour plus d'informations sur les équipes d'opportunité, reportez-vous à la rubrique [A propos des équipes d'opportunité](#) (page 270).

### ***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).

- 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 %.
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.
- En utilisant des groupes. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Gestion des groupes.

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 des opportunités

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 71).

**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 décrites dans 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
<b>Informations importantes sur l'opportunité</b>	

Champ	Description
Nom de l'opportunité	Nom de l'opportunité.
Compte	Compte lié à l'opportunité.
Opportunité parent	L'opportunité parent liée à cette opportunité.
Phase de vente	<p>Phase du processus de vente, par exemple Lead qualifié, Vision en élaboration, Liste courte, Sélectionné, Négociation, Clôturée/Gagnée ou Clôturée/Perdue.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Lorsque la phase de vente change, la valeur du pourcentage de probabilité est automatiquement mise à jour sur la valeur de probabilité par défaut pour la nouvelle phase de vente sauf si vous utilisez la fonction Mise à jour en masse pour modifier la phase de vente. Si vous utilisez la fonction Mise à jour en masse pour modifier la valeur du champ Phase de vente sur un ou plusieurs enregistrements, la valeur du pourcentage de probabilité sur les enregistrements n'est pas mise à jour sur le pourcentage de probabilité par défaut pour la nouvelle phase de vente.</p>
Etape suivante	Action suivante à accomplir pour l'opportunité.
Chiffre d'affaires	<p>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.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Toutes les valeurs par défaut ou valeurs par défaut ultérieures indiquées dans ce champ sont ignorées.</p>
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.
<b>Informations sur le détail des ventes</b>	
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.



Champ	Description
% 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 % probabilité prend par défaut une valeur associée à la phase de vente sélectionnée.</p> <p>Vous pouvez modifier la valeur du champ % probabilité, le cas échéant, pour refléter plus précisément l'état de votre opportunité à cette phase de vente. Toutefois, lorsque vous sélectionnez une nouvelle phase de vente pour l'opportunité, la valeur du champ % probabilité est automatiquement mise à jour sur la valeur de probabilité par défaut pour la nouvelle phase de vente.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous utilisez la fonction Mise à jour en masse pour modifier la valeur du champ Phase de vente sur un ou plusieurs enregistrements d'opportunité, la valeur du pourcentage de probabilité sur les enregistrements n'est pas mise à jour sur le pourcentage de probabilité par défaut pour la nouvelle phase de vente. Pour modifier le pourcentage de probabilité sur les opportunités lorsque la phase de vente est mise à jour, vous devez mettre à jour la phase de vente sur chaque enregistrement ou via les services Web.</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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement d'opportunité.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire 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>Vous pouvez partager les enregistrements d'opportunité avec d'autres utilisateurs sur la page Equipe d'opportunité ou Equipe chargée du compte. Pour plus d'informations sur le partage d'enregistrements avec d'autres utilisateurs, voir <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes)</a> (page 102).</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des</a></p>

Champ	Description
	<a href="#">enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).
Réaffecter l'opportunité	<p>Indique que l'opportunité doit être réaffectée. Si votre administrateur a défini des règles d'affectation des opportunités, le fait de cocher cette case dans Oracle CRM On Demand active le gestionnaire d'affectation, qui traite à nouveau l'opportunité, l'affectant en fonction de ces règles. Le gestionnaire d'affectation peut réaffecter des enregistrements uniquement aux utilisateurs. Il peut réaffecter des enregistrements uniquement si le type d'enregistrement est configuré dans le mode de propriété de l'enregistrement utilisateur ou mixte. Il ne peut pas réaffecter des enregistrements si le type d'enregistrement est configuré en mode livre. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p> <p><b>REMARQUE :</b> 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	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.

## 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 Préviation 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 Préviation 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 277)
- [Actualisation des prévisions](#) (page 279)
- [Affichage et modification de prévisions à l'aide d'une devise différente](#) (page 280)
- [Affichage de l'historique des prévisions](#) (page 281)
- [Soumission de prévisions](#) (voir "[Soumission des prévisions](#)" page 281)
- [Annulation de prévisions](#) (voir "[Annulation de la soumission de prévisions](#)" page 282)
- [Gestion des quotas](#) (page 283)
- [Gestion des prévisions de votre équipe](#) (page 284)

**REMARQUE :** Les prévisions se basent sur les rôles utilisateur et les hiérarchies des rapports. Pour créer des prévisions, tous les utilisateurs ayant un rôle de prévision doivent posséder le statut Actif dans leur enregistrement d'utilisateur, et leur enregistrement doit inclure un responsable. Le responsable est spécifié dans le champ Responsable ou Responsable (Alias), en fonction de l'affichage de ces champs sur la page.

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 prévision](#) (page 287)
- [Utilisation de la page d'accueil Prévision](#) (page 275)
- Définition des utilisateurs
- Définition des quotas de ventes des utilisateurs
- [Rapports](#) (page 799)

## 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.

**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 280).

## 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 :

- Prévision
- 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 Prévision 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 282).

### ***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 282)
- Définition de la génération de prévisions

## **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 281)
- Définition de la génération de prévisions

## 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.

### ***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>
CA clôturé	<p>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>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 d'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>
Propriétaire	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>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	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.
% de 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"> <li>■ <b>Actif.</b> Oracle CRM On Demand attribue ce statut lorsque la génération de la prévision est terminée.</li> <li>■ <b>Soumis.</b> 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).</li> <li>■ <b>En cours.</b> Oracle CRM On Demand attribue ce statut lors de la génération de la prévision.</li> <li>■ <b>Incomplet.</b> 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.</li> <li>■ <b>En attente.</b> Oracle CRM On Demand attribue ce statut en cas d'échec</li> </ul>



Champ	Description
	<p>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> <p>■ <b>Archivé.</b> Oracle CRM On Demand définit ce statut 1 heure avant d'exécuter une nouvelle prévision. Une fois ce statut défini, la prévision passe en lecture seule et vous ne pouvez pas la déverrouiller.</p>

## Adresses

Les pages Adresses permettent de créer, mettre à jour et suivre les adresses partagées par les enregistrements compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre tâche n'incluent pas l'utilisation d'adresses, il est possible que l'onglet Adresse soit exclu de votre configuration.

Si l'administrateur de votre société a activé la fonctionnalité d'enregistrement d'adresse en sélectionnant la case Activer les adresses partagées dans le profil de votre société, les adresses que vous créez sur les pages Adresse peuvent être associées à plusieurs enregistrements compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire (fonctionnalité d'adresse partagée). Les sociétés qui n'ont pas configuré la fonctionnalité Activer les adresses partagées ne partagent pas les informations entre les enregistrements et les informations d'adresse sont spécifiques à chaque enregistrement (fonctionnalité d'adresse non partagée).

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand prend en charge la fonctionnalité d'adresse partagée uniquement pour les types d'enregistrement compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire. Pour les autres types d'enregistrement contenant des champs d'adresse, tels que leads, foyers, commandes, etc., Oracle CRM On Demand ne prend en charge que la fonctionnalité d'adresse non partagée.

### Caractéristiques de la fonctionnalité d'adresse partagée

Certaines caractéristiques de la fonctionnalité d'adresse partagée peuvent être configurées pour une société comme suit :

- Les enregistrements compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire peuvent partager et réutiliser un enregistrement d'adresse commun de niveau supérieur.
- Les adresses ont des relations plusieurs à plusieurs. Ainsi, les comptes peuvent avoir plusieurs adresses (par exemple, les hôpitaux peuvent avoir plusieurs bâtiments avec des adresses uniques), tout comme les interlocuteurs (par exemple, un médecin peut avoir une adresse à l'hôpital, une adresse dans une clinique et une adresse pour son cabinet personnel). Plusieurs interlocuteurs peuvent utiliser chaque adresse (par exemple, plusieurs médecins peuvent travailler à une même adresse), tout comme plusieurs comptes (par exemple, plusieurs cliniques peuvent partager le même bâtiment à une adresse spécifique).

- A l'aide d'une recherche simple, vous pouvez rechercher tous les enregistrements d'adresse qui partagent un code postal, une ville, une province, un état ou une adresse (Champ Adresse (ligne 1)). Avec la recherche avancée, vous pouvez rechercher tous les types d'enregistrement (comptes, interlocuteurs, concessionnaires et partenaires) correspondant aux mots clé utilisateur, tels que ville, état ou code postal. Vous pouvez faire une recherche sur les adresses partagées pour vérifier les comptes, interlocuteurs, concessionnaires ou partenaires qui utilisent une adresse spécifique. Toutefois, vous ne pouvez pas faire une recherche sur les types d'enregistrement pour trouver tous les comptes, interlocuteurs, concessionnaires ou partenaires qui utilisent une adresse partagée spécifique.
- Les adresses sont traitées comme des entités indépendantes pouvant être importées dans Oracle CRM On Demand à partir d'un ensemble extérieur d'adresses. Cette fonctionnalité est utile lorsqu'un système externe est utilisé pour valider la qualité des données et les adresses (et garantir l'utilisation des conventions d'adresse appropriées et l'absence d'erreurs typographiques ou de doublons).
- Les adresses n'ont pas d'affiliations avec des territoires. Les affiliations de territoire sont définies uniquement pour les enregistrements compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire.
- Les adresses ne sont pas compatibles avec les livres. La segmentation des livres est définie uniquement pour les enregistrements compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire.

### Tâches possibles avec les enregistrements d'adresses

Vous pouvez créer, modifier ou supprimer des enregistrements d'adresse de l'onglet de niveau supérieur. Vous pouvez également créer ou supprimer des enregistrements d'adresse directement des enregistrements de compte, d'interlocuteur, de concessionnaire ou de partenaire ou ajouter des adresses existantes à ces mêmes enregistrements. En outre, vous pouvez modifier certains champs de l'enregistrement d'adresse partagée (tels que la liste de sélection du type d'adresse ou les paramètres Principal, Facturation et Expédition) sur les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire. La fonctionnalité de retrait supprime l'association entre l'adresse et l'enregistrement de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire, tout en conservant l'adresse partagée comme une ressource générale. Les listes standard sont disponibles sur la page d'accueil Adresse à laquelle les utilisateurs accèdent par défaut. Dans la mesure où une adresse partagée ne peut pas être détenue par les utilisateurs, ces listes sont précédées par le terme *TOUTES* et non *MES*.

### A propos des champs dénormalisés

Lorsque des adresses d'expédition et de facturation sont définies pour les comptes, concessionnaires et partenaires, et que des adresses principales sont définies pour les interlocuteurs, Oracle CRM On Demand conserve les champs d'adresse directement dans l'objet parent. Ce processus est appelé *dénormalisation*. Si des champs d'adresse partagée sont supprimés ou mis à jour, Oracle CRM On Demand répercute les modifications dans les enregistrements de compte, interlocuteur, détails ou partenaire qui utilisent l'adresse partagée afin de préserver la cohérence et l'intégrité des données d'adresse. La dénormalisation améliore également la fonction de recherche.

### Effet de la propagation des champs dénormalisés

Du fait de la propagation des modifications apportées aux champs des enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire, le traitement des mises à jour apportées aux adresses peut prendre plusieurs minutes par le business service de propagation d'Oracle CRM On Demand. En outre, si une adresse partagée de niveau supérieur est supprimée, ce même délai peut s'appliquer lorsque le business service de propagation d'Oracle CRM On Demand supprime les valeurs d'adresse dans les champs

dénormalisés. En cas d'interruption ou d'erreur, le business service de propagation d'Oracle CRM On Demand tente de propager une nouvelle fois les modifications à minuit, et ce, toutes les nuits. Si la propagation échoue, l'administrateur de votre société devra appliquer manuellement les modifications ou contacter Oracle CRM On Demand Customer Care pour obtenir de l'aide, le cas échéant.

## Utilisation de la page d'accueil Adresse

La page Adresse - Page d'accueil constitue le point de départ pour gérer les adresses.

**REMARQUE :** L'administrateur de la société a la possibilité de personnaliser la présentation de la page Adresse - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur vous autorise à personnaliser les pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

## Création d'une adresse

Vous pouvez créer une adresse en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Adresses récemment modifiées. Pour plus d'informations, voir [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs d'adresse](#) (page 304).

## Utilisation des listes d'adresses

La section Listes d'adresses 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 standard pour les adresses partagées.

Liste d'adresses	Filtres
Toutes les adresses	Toutes les adresses triées dans l'ordre alphabétique de leur nom.
Adresses récemment modifiées	Toutes les adresses, triées selon leur date de modification.
Adresses récemment créées	Toutes les adresses, triées selon leur date de création.

Liste d'adresses	Filtres
Toutes les adresses partagées validées	Toutes les adresses qui ont été marquées comme validées par le client, triées dans l'ordre alphabétique de leur nom.  Les processus de validation intervient en dehors d'Oracle CRM On Demand et est utilisé par de nombreuses sociétés pour normaliser les données d'adresse, vérifier l'existence des adresses et la possibilité de les utiliser avec des entreprises officielles telles que le service postal américain. Pour plus d'informations sur le marquage des adresses comme validées, voir <a href="#">Marquage des adresses partagées comme validées</a> (page 297).
Toutes les adresses partagées non validées	Toutes les adresses qui n'ont pas été marquées comme validées par le client, triées dans l'ordre alphabétique de leur 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 90).

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 adresses récemment modifiées

La section Adresses récemment modifiées répertorie les adresses partagées que vous avez récemment modifiées.

## Ajout de sections à la page d'accueil Adresse

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter certaines ou toutes les sections suivantes sur la page d'accueil Adresse :

- Toutes les adresses
- Adresses récemment modifiées
- Adresses récemment créées
- Toutes les adresses partagées validées
- Toutes les adresses partagées non validées

**Pour ajouter des sections à la page d'accueil Adresse**

- 1 Dans Adresse - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Adresse - 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 des informations connexes sur les adresses partagées, voir :

- [Adresses](#)
- [Gestion des adresses](#) (page 293)
- [Champs d'adresse](#) (page 304)

**Gestion des adresses**

Pour plus d'informations sur la gestion des adresses, voir les rubriques suivantes (qui incluent des procédures pour les adresses partagées et non partagées) :

- [Création d'adresses partagées dans les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire](#) (page 294)
- [Partage d'adresses entre les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire](#) (page 296)
- [Marquage des adresses partagées comme validées](#) (page 297)
- [Suppression d'adresses partagées des comptes, interlocuteurs, concessionnaires ou partenaires](#) (voir "Suppression d'adresses des comptes, interlocuteurs, concessionnaires ou partenaires" page 302)
- [Suppression d'adresses partagées](#) (page 302)
- [Création d'adresses non partagées dans les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire](#) (page 300)
- [Suppression d'adresses non partagées des comptes, interlocuteurs, concessionnaires ou partenaires](#)
- [Ajout d'informations DEA dans les adresses d'interlocuteur](#) (page 298)

**REMARQUE :** La fonction des adresses n'est pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand. Votre société n'y a donc peut-être pas accès.

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 71)

- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Utilisation des enregistrements](#) (page 38)

## Création d'adresses partagées dans les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire

Lorsque la fonctionnalité d'adresse partagée est configurée, vous pouvez créer un enregistrement d'adresse dans un enregistrement de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire (sans avoir à accéder à l'onglet Adresse) en complétant la section Adresses sur la page de détails de l'enregistrement si la section Adresses est configurée. Une fois l'enregistrement d'adresse créé, il est répertorié sur la page d'accueil Adresse.

**Avant de commencer.** Par défaut, les informations connexes d'adresses ne s'affichent pas sur les pages Compte, Interlocuteur, Concessionnaire et Détail du partenaire. Pour que vous puissiez les afficher, l'administrateur de votre société doit accorder à votre rôle un accès aux informations connexes d'adresses. Vous, ou l'administrateur de votre société, devez ensuite intégrer les informations connexes d'adresses dans la présentation de la page de détails du type d'enregistrement. 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 753).

Pour créer un enregistrement d'adresse dans un enregistrement de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire, la case Activer les adresses partagées doit être sélectionnée et non la case Valider les adresses partagées dans le profil de votre société.

**REMARQUE :** Lorsque la fonction d'adresse partagée n'est pas configurée, à savoir, lorsque la fonction d'adresse non partagée est utilisée, vous ne pouvez pas créer d'adresse partagée depuis la section Adresses des pages de détails.

### *Pour créer des adresses partagées dans les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire*

**1** Sur la page de détails de l'enregistrement de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire, accédez à la section Adresses si configurée.

**2** Pour créer une adresse partagée, cliquez sur Nouveau.

**REMARQUE :** Le bouton Nouveau s'affiche uniquement si la fonctionnalité de validation d'adresse est désactivée pour la société. Si cette fonction est activée, les nouvelles adresses peuvent être ajoutées uniquement à partir de l'onglet Adresse.

**3** Saisissez un nom pour l'adresse dans le champ Nom de l'adresse (par exemple, Adresse du siège).

**REMARQUE :** Le champ Nom de l'adresse est obligatoire et peut être utilisé dans les recherches. Lorsque vous activez la fonction d'adresse partagée, choisissez attentivement votre convention de dénomination pour les enregistrements d'adresse. Il est recommandé, entre autre, d'insérer un suffixe

numérique dans les principaux champs d'adresse ou une combinaison ville-état (ou province) avec un ID généré en externe. Par exemple, si le nom de l'adresse est LebanonNJ38A08833, lorsque vous effectuez une recherche sur tous les noms d'adresse commençant par LebanonNJ, la recherche renverra toutes les adresses de la commune de Lebanon située dans l'état du New Jersey (NJ).

**4** Renseignez les champs de la section Informations sur l'adresse, selon les besoins.

Une fois l'enregistrement d'adresse terminé, il s'affiche dans la section Adresse de la page de détails. Le champ Adresse affiché est un regroupement des champs d'adresse existants de l'objet Adresse. Par exemple, si l'Adresse 1 est 43 2nd St., la Ville est Newark, l'état est NJ et le Pays est U.S.A, le champ Adresse dans la section Adresse affiche la valeur suivante : 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Pour plus d'informations sur les champs de l'enregistrement d'adresse, voir [Champs d'adresse](#) (page 304).

**5** Cliquez sur Enregistrer.

**6** Après avoir sauvegardé les informations d'adresse partagée, suivez la procédure suivante, le cas échéant, en sélectionnant l'option Modifier dans le menu de l'enregistrement d'adresse :

**a** Pour les comptes, concessionnaires ou partenaires :

- Si une adresse est utilisée à des fins de facturation, sélectionnez Facturation pour l'enregistrement d'adresse.
- Si une adresse est utilisée à des fins d'expédition, sélectionnez Expédition pour l'enregistrement d'adresse.

Oracle CRM On Demand copie les informations d'adresse dans la section Facturation ou Expédition, tel qu'approprié.

**b** Pour les interlocuteurs, si une adresse est une adresse d'interlocuteur principale, sélectionnez Principal pour l'enregistrement d'adresse.

Oracle CRM On Demand copie les informations d'adresse dans la section Interlocuteur principal.

**c** Pour les quatre types d'enregistrement, pour sélectionner le type d'adresse, utilisez la liste de sélection des types d'adresse.

Les types d'adresse suivants sont disponibles par défaut : Résidentiel, Bureau, Résidence de vacances, Autre, Personnalisé, Privé, Postal, Hôpital et Clinique.

**REMARQUE :** Ce champ est requis.

**d** Cliquez sur Enregistrer.

**Pour créer une adresse partagée dans les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire (autre méthode)**

**1** Sur la page de détails d'un enregistrement de compte, concessionnaire ou partenaire, accédez à la section Adresse de facturation ou Adresse d'expédition.

Sur la page de détails d'un enregistrement d'interlocuteur, accédez à la section de l'adresse de l'interlocuteur principal.

2 Cliquez sur l'icône de recherche en haut à droite.

3 Sur la fenêtre de recherche des adresses, vous pouvez créer une adresse en cliquant sur Nouveau si la fonction de validation d'adresse n'est pas configurée pour votre société.

**REMARQUE :** Le bouton Nouveau s'affiche uniquement si la fonctionnalité de validation d'adresse est désactivée pour la société. Si cette fonction est activée, les nouvelles adresses peuvent être ajoutées uniquement à partir de l'onglet Adresse.

**REMARQUE :** Si des adresses partagées sont définies pour votre société, les sections des adresses de facturation, d'expédition et de l'interlocuteur principal sont en lecture seule sur les pages de détails.

4 Renseignez les champs de la nouvelle adresse sur la fenêtre Adresse.

Une fois l'enregistrement d'adresse renseigné, il s'affiche dans la section Adresse du compte sur la page de détails. Le champ Adresse affiché est un regroupement des champs d'adresse existants de l'objet Adresse. Par exemple, si l'Adresse 1 est 43 2nd St., la Ville est Newark, l'état est NJ et le Pays est U.S.A, le champ Adresse dans la section Adresse affiche la valeur suivante : 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Pour plus d'informations sur les champs de l'enregistrement d'adresse, voir [Champs d'adresse](#) (page 304).

5 Sauvegardez l'enregistrement d'adresse.

Sur la page de détails, Oracle CRM On Demand affiche la nouvelle adresse dans la section Adresses.

Si l'enregistrement d'adresse correspond à une adresse de facturation ou d'expédition sur un enregistrement de compte, concessionnaire ou partenaire, Oracle CRM On Demand sélectionne Facturation ou Expédition et renseigne les sections correspondantes de l'enregistrement avec les informations de la nouvelle adresse. Si l'enregistrement d'adresse correspond à une adresse d'interlocuteur principal, Oracle CRM On Demand sélectionne Principal et renseigne la section correspondante de l'enregistrement avec les informations de la nouvelle adresse d'interlocuteur.

## Partage d'adresses entre les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire

Lorsque la fonction de partage d'adresses est configurée pour votre société, vous pouvez ajouter un enregistrement d'adresse existant ou modifier une adresse figurant dans la section Adresses d'une page de détails d'un compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire. Les adresses communes aux enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire sont liées en ajoutant le même enregistrement d'adresse sur la page de détails de chaque enregistrement.

**Avant de commencer.** Par défaut, les informations connexes d'adresses ne s'affichent pas sur les pages Compte, Interlocuteur, Concessionnaire et Détail du partenaire. Pour que vous puissiez les afficher, l'administrateur de votre société doit accorder à votre rôle un accès aux informations connexes d'adresses. Vous, ou l'administrateur de votre société, devez ensuite intégrer les informations connexes d'adresses dans la présentation de la page de détails du type d'enregistrement. 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 753).

Pour ajouter un enregistrement d'adresse partagée existant dans un enregistrement de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire, la case Activer les adresses partagées doit être sélectionnée dans le profil de



votre société. Si la case Valider les adresses partagées est sélectionnée dans le profil de votre société, seules des adresses validées peuvent être ajoutées à l'enregistrement dans cette procédure.

***Pour partager une adresse entre des enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire***

- 1 Sur la page de détails de l'enregistrement, accédez à la section Adresses si configurée.
- 2 Dans la section Adresses, cliquez sur Ajouter.
- 3 Sur la fenêtre Adresse - Modification, cliquez sur le sélecteur d'adresses en regard du champ Adresse.  
**REMARQUE :** Le champ Nom de l'adresse est en lecture seule.
- 4 Sur la fenêtre de recherche d'adresses, sélectionnez une adresse dans la liste des adresses validées si la fonction de validation d'adresse est activée pour votre société ou sélectionnez-la dans la liste de toutes les adresses disponibles dans le cas contraire.  
 Pour plus d'informations sur la validation des adresses, voir [Marquage des adresses partagées comme validées](#) (page 297).  
**REMARQUE :** Si la fonction de validation des adresses est activée pour votre société, et que les adresses disponibles n'ont pas été validées, aucune adresse n'apparaît dans la liste des adresses pour sélection.
- 5 Sélectionnez le type d'adresse dans la liste de sélection correspondante.  
 Les types d'adresse suivants sont disponibles par défaut : Résidentiel, Bureau, Résidence de vacances, Autre, Personnalisé, Privé, Postal, Hôpital et Clinique.  
**REMARQUE :** Ce champ est requis.
- 6 Pour les comptes, concessionnaires ou partenaires, vous pouvez sélectionner Facturation si l'adresse est utilisée à des fins de facturation ou Expédition si elle est utilisée à des fins d'expédition.  
 Oracle CRM On Demand copie les informations d'adresse dans la section Facturation ou Expédition, tel qu'approprié.
- 7 Pour les interlocuteurs, vous pouvez sélectionner Principal si l'adresse est une adresse principale.
- 8 Sauvegardez l'enregistrement.

## Marquage des adresses partagées comme validées

Oracle CRM On Demand change le statut de validation d'un enregistrement d'adresse de Non validé à Validé si le champ Date de validation est défini sur la page de détails de l'adresse. En principe, les clients utilisent leurs propres méthodes, externes à Oracle CRM On Demand, pour déterminer si les adresses sont valides et les marquer comme validées dans Oracle CRM On Demand à l'aide du champ Date de validation.

Si la fonction de validation des adresses est configurée pour une société, seules les adresses marquées comme validées s'affichent ou sont ajoutées aux listes des enregistrements de compte et d'interlocuteur et

vous ne pouvez pas en ajouter de nouvelles dans ces enregistrements. Toutefois, vous pouvez les ajouter sur la page d'accueil Adresses.

**Avant de commencer.** Pour marquer les enregistrements d'adresse comme validés, vous devez disposer du privilège Valider les adresses partagées. Les options Activer les adresses partagées et Valider les adresses partagées doivent être sélectionnées dans le profil de la société pour pouvoir configurer la validation des adresses.

### *Pour marquer des adresses partagées comme validées*

- 1 Sur la page de détails d'une adresse, cliquez sur Modifier.
- 2 Accédez à la section Informations importantes sur l'adresse et renseignez le champ Date de validation à l'aide du sélecteur de date.

**REMARQUE :** La date de validation ne peut pas être une date future.

- 3 Sauvegardez l'enregistrement d'adresse.

Oracle CRM On Demand change le statut de validation de l'enregistrement d'adresse de Non validé à Validé.

**REMARQUE :** Le champ de statut de validation sur l'enregistrement d'adresse ne s'affiche pas par défaut. L'administrateur de votre société doit le configurer.

## Ajout d'informations DEA dans les adresses d'interlocuteur

Les interlocuteurs des secteurs pharmaceutique et médical aux Etats-Unis utilisent un numéro DEA (Drug Enforcement Administration) pour recevoir des substances réglementées de fournisseurs. Par exemple, un médecin peut travailler dans plusieurs hôpitaux et nécessiter un numéro DEA différent pour chaque site afin de pouvoir recevoir des substances ou produits pharmaceutiques réglementés sur chaque site. Suivez la procédure ci-dessous pour ajouter des numéros DEA sur l'enregistrement d'adresse d'un interlocuteur.

**Avant de commencer.** Les champs DEA ne sont pas disponibles par défaut sur une page Adresse interlocuteur. L'administrateur de votre société doit personnaliser la page de détails de l'adresse d'un interlocuteur et vous autoriser à ajouter des informations DEA sur une adresse d'interlocuteur.

## A propos des numéros DEA

Un numéro DEA se compose d'une série de chiffres affectés à un professionnel de santé (par exemple, médecin, dentiste, vétérinaire) lui permettant de prescrire des substances réglementées. Il est utilisé pour suivre ces substances réglementées. Toutefois, il est souvent utilisé par le secteur pharmaceutique ou médical comme numéro de prescripteur général, à savoir, comme identifiant unique pour toute personne autorisée à prescrire des médicaments. Un numéro DEA valide se compose de deux lettres, six chiffres et un chiffre de contrôle. La première lettre est un code qui identifie le type du détenteur de licence. La seconde lettre est la première lettre du nom du détenteur de licence. Parmi les 7 chiffres suivants, le septième correspond à une somme, calculée comme suit :

- Additionnez les premier, troisième et cinquième chiffres. Nommez cette somme SUM135.

- Additionnez les second, quatrième et sixième chiffres et multipliez le résultat par 2. Nommez cette somme DoubleSUM246.
- Additionnez SUM135 et DoubleSum246. Nommez le résultat CHECK.
- Le chiffre le plus à droite de la somme CHECK est utilisé comme chiffre de contrôle dans le numéro DEA.

Par exemple, la chaîne DEA XY1234563 suivante est conforme :

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

Le dernier chiffre est 3.

Les types de détenteur de licence (première lettre du numéro DEA) sont les suivants :

- A - Obsolète (Il peut être utilisé par d'anciennes entités.)
- B - Hôpital/Clinique
- C - Praticien
- D - Etablissement d'enseignement
- E - Fabricant
- F - Distributeur
- G - Chercheur
- H - Laboratoire d'analyses
- J - Importateur
- K - Exportateur
- L - Distributeur inverse
- M - Praticien de niveau intermédiaire
- N - Praticien militaire
- P - Programme de traitement de la dépendance aux drogues
- R - Programme de traitement de la dépendance aux drogues
- S - Programme de traitement de la dépendance aux drogues
- T - Programme de traitement de la dépendance aux drogues
- U - Programme de traitement de la dépendance aux drogues
- X - Programme de prescription de Suboxone/Subutex

### ***Pour ajouter des informations DEA dans les adresses d'interlocuteur***

- 1 Sur la page de détails de l'interlocuteur, accédez à la section Adresses si configurée.

- 2 Dans la liste des adresses, sélectionnez Modifier dans le menu de l'enregistrement (si la fonction d'adresse partagée est configurée), ou Modifier la relation (si la fonction d'adresse partagée n'est pas configurée et que vous avez accès aux enregistrements d'adresse supérieurs).
- 3 Renseignez les champs DEA décrits dans le tableau ci-après, puis sauvegardez l'enregistrement d'adresse d'interlocuteur.

Champ DEA	Description
Numéro DEA	Un numéro DEA valide.
Date d'émission DEA	La date à laquelle le numéro DEA a été émis par le gouvernement fédéral américain. Utilisez le sélecteur de date pour définir la date.
Date d'expiration DEA	La date à laquelle le numéro DEA n'est plus actif ou valide. Utilisez le sélecteur de date pour définir la date. Ce champ affiche la date d'émission du numéro DEA plus trois ans par défaut.
Indicateur actif DEA	Champ en lecture seule. Oracle CRM On Demand détermine si le numéro DEA est actif ou inactif. Oracle CRM On Demand utilise la date d'émission DEA, la date d'expiration DEA et la date du jour pour déterminer ce statut.
Planifications acceptables	Champ de texte long dans lequel vous pouvez saisir des valeurs séparées par des virgules pour les planifications acceptables, par exemple, Calendrier 1, Calendrier 2, Calendrier 3, etc.  <b>REMARQUE :</b> Ce champ n'a aucune répercussion sur les processus dans Oracle CRM On Demand.

## Création d'adresses non partagées dans les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire

Pour créer des adresses non partagées dans les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire, renseignez les champs de la section Adresses sur la page de détails de chaque enregistrement.

**Avant de commencer.** Par défaut, les informations connexes d'adresses ne s'affichent pas sur les pages Compte, Interlocuteur, Concessionnaire et Détail du partenaire. Pour que vous puissiez les afficher, l'administrateur de votre société doit accorder à votre rôle un accès aux informations connexes d'adresses. Vous, ou l'administrateur de votre société, devez ensuite intégrer les informations connexes d'adresses dans la présentation de la page de détails du type d'enregistrement. 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 753).

Pour créer un enregistrement d'adresse non partagée dans un enregistrement de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire, la case Activer les adresses partagées ne doit pas être sélectionnée dans le profil de votre société.

***Pour créer une adresse non partagée dans les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire***

- 1 Sur la page de détails d'un compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire, accédez à la section Adresses si configurée.
- 2 Pour ajouter une adresse non partagée, cliquez sur Nouveau.
- 3 Sur la page Modifier l'adresse, sélectionnez le pays correspondant à l'adresse dans la liste de sélection Pays et renseignez les champs d'adresse restants sur l'enregistrement.

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand modifie les champs d'adresse pour respecter les conventions d'adresse du pays. Pour plus d'informations sur le respect des conventions d'adresse, voir A propos de la correspondance des pays et des adresses.

- 4 Enregistrez l'adresse dans la section Adresses.

***Pour créer une adresse de facturation ou d'expédition non partagée dans les enregistrements de compte, concessionnaire ou partenaire***

- 1 Sur la page de détails d'un compte, concessionnaire ou partenaire, accédez aux sections Facturation ou Expédition sous Infos complémentaires.
- 2 Cliquez sur l'icône de modification en haut à droite pour modifier les champs d'adresse de facturation ou d'expédition non partagée.
- 3 Sélectionnez le pays correspondant à l'adresse dans la liste de sélection Pays et renseignez les champs d'adresse de facturation ou d'expédition restants sur l'enregistrement.

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand modifie les champs d'adresse pour respecter les conventions d'adresse du pays. Pour plus d'informations sur le respect des conventions d'adresse, voir A propos de la correspondance des pays et des adresses.

- 4 Enregistrez l'adresse d'expédition ou de facturation.

L'adresse d'expédition ou de facturation s'affiche dans la section des informations connexes Adresses pour l'enregistrement avec le paramètre Facturation ou Expédition correspondant sélectionné.

***Pour créer une adresse principale non partagée dans les enregistrements d'interlocuteur***

- 1 Sur la page de détails de l'interlocuteur, accédez à la section Interlocuteur sous Infos complémentaires.
- 2 Cliquez sur l'icône de modification en haut à droite pour modifier les champs d'adresse d'interlocuteur non partagée.

- 3 Sélectionnez le pays correspondant à l'adresse dans la liste de sélection Pays et renseignez les champs d'adresse d'interlocuteur restants sur l'enregistrement.

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand modifie les champs d'adresse pour respecter les conventions d'adresse du pays. Pour plus d'informations sur le respect des conventions d'adresse, voir [A propos de la correspondance des pays et des adresses](#).

- 4 Sauvegardez l'adresse d'interlocuteur.

L'adresse d'interlocuteur s'affiche dans la section des informations connexes Adresses pour l'enregistrement avec le paramètre Principal sélectionné.

## Suppression d'adresses des comptes, interlocuteurs, concessionnaires ou partenaires

Pour supprimer un enregistrement d'adresse des comptes, interlocuteurs, concessionnaires ou partenaires, procédez comme suit.

### *Pour supprimer une adresse d'un enregistrement de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire*

- 1 Sur la page de détails de l'enregistrement, accédez à la section Adresses si configurée.
- 2 Dans la section Adresses, cliquez sur Retirer dans le menu de l'enregistrement d'adresse.  
Si l'adresse est partagée, Oracle CRM On Demand retire l'adresse de la page de détails de l'enregistrement, à savoir, l'association entre l'adresse et l'enregistrement parent est supprimée. Toutefois, l'enregistrement d'adresse n'est pas supprimé et existe toujours. Pour plus d'informations sur la suppression d'une adresse partagée, voir [Suppression des adresses partagées](#) (voir "Suppression d'adresses partagées" page 302).  
Si l'adresse est non partagée, Oracle CRM On Demand supprime l'adresse de la page de détails de l'enregistrement.

## Suppression d'adresses partagées

Lors de la suppression d'un enregistrement d'adresse partagée de niveau supérieur, Oracle CRM On Demand supprime tous les champs dénormalisés des enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire associés.

## Exemple de retrait de champs dénormalisés lors de la suppression d'une adresse partagée

Prenez l'exemple suivant dans lequel l'adresse de niveau supérieur est 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. Deux comptes et huit interlocuteurs utilisent cette adresse partagée. Un compte utilise l'adresse comme adresse de facturation et l'autre comme adresse d'expédition. Cinq des huit interlocuteurs utilisent

cette adresse comme adresse principale. Lorsque l'adresse partagée est supprimée, Oracle CRM On Demand effectue les actions suivantes :

- Il supprime les associations avec les comptes et interlocuteurs
- Il efface les informations d'adresse de facturation du compte qui utilise l'adresse comme adresse de facturation
- Il efface les informations d'adresse d'expédition du compte qui utilise l'adresse comme adresse d'expédition
- Il efface les informations d'adresse d'interlocuteur des cinq interlocuteurs qui utilisent l'adresse comme adresse principale

## Éléments à prendre en compte pour restaurer une adresse partagée supprimée

Si vous restaurez une adresse supprimée, vous devez mettre à jour les paramètres de facturation et d'expédition car lorsque Oracle CRM On Demand restaure l'enregistrement d'adresse, il ne restaure pas les paramètres d'adresse d'origine. Vous devez corriger ces valeurs afin d'éviter la génération de données erronées. Par exemple, supposons ce qui suit :

- L'Adresse partagée 1 pour le Compte 1 est marquée comme une adresse de facturation et vous la supprimez.

Oracle CRM On Demand efface les champs d'adresse de facturation pour le Compte 1.

- Vous associez ensuite une nouvelle Adresse partagée 2 comme adresse de facturation.

Oracle CRM On Demand renseigne les champs d'adresse de facturation du Compte 1 avec ceux de l'Adresse partagée 2.

- Vous restaurez l'Adresse 1 de la liste des éléments supprimés.

Oracle CRM On Demand restaure l'Adresse 1 dans la liste des adresses et associe de nouveau cette adresse partagée au Compte 1, mais ne restaure pas le paramètre Facturation original.

L'Adresse 2 et l'Adresse 1 s'affichent dans la liste des adresses associées au Compte 1. L'Adresse 2 reste l'adresse de facturation avec les champs correspondant dénormalisés sur le compte jusqu'à ce que vous redéfinissiez manuellement l'Adresse 1 comme l'adresse de facturation.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas avoir plusieurs adresses de facturation ou d'expédition dans un enregistrement de compte, concessionnaire ou partenaire. Vous devez donc modifier les paramètres Facturation et Expédition dans cette situation lors de la restauration d'une adresse. Cette condition s'applique également au paramètre Principal pour les adresses d'interlocuteur restaurées.

Pour plus d'informations générales sur la suppression et la restauration d'enregistrements, voir [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 122).

### *Pour supprimer une adresse partagée*

- 1 Accédez à la page de liste des adresses partagées.
- 2 Dans le menu de l'enregistrement d'adresse partagée, cliquez sur Supprimer.

- 3 Cliquez sur OK sur la fenêtre de confirmation.

## Champs d'adresse

Utilisez la page de modification des adresses pour ajouter une adresse ou modifier les détails d'une adresse existante. Cette page affiche tous les champs disponibles pour une adresse.

**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
<b>Informations importantes sur l'adresse</b>	
Nom d'adresse	Le nom de l'enregistrement d'adresse. Ce champ est limité à 50 caractères. Il doit être identique et est obligatoire par défaut.
Date validée	(Facultatif) La date à laquelle les informations d'adresse ont été validées par une source externe. Utilisez le sélecteur de date pour définir ou modifier cette date. Cette date est utile uniquement si la fonction de validation d'adresse est activée. Dans le cas contraire, elle est ignorée.
Type d'adresse	<p>Ce champ de sélection indique le type de l'adresse. Les types d'adresse suivants sont disponibles par défaut : Résidentiel, Bureau, Résidence de vacances, Autre, Personnalisé, Privé, Postal, Hôpital et Clinique. (Requis.)</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ de sélection n'est pas disponible lorsque vous créez un enregistrement d'adresse sur la page de modification des adresses. Il n'est disponible que lorsque vous modifiez un enregistrement d'adresse sauvegardé. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Création d'adresses partagées dans les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire</a> (page 294) et <a href="#">Définition du type d'adresse pour les adresses non partagées à l'aide de Modifier la relation</a>.</p>
<b>Informations sur l'adresse</b>	
Pays	<p>Le pays ou le territoire utilisé dans l'enregistrement d'adresse. Utilisez la liste déroulante pour sélectionner un pays ou un territoire pour votre adresse.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les champs Informations sur l'adresse sont conformes aux règles postales spécifiques aux pays. Par exemple, les champs d'adresse pour les Etats-Unis utilisent des codes ZIP et ceux des autres pays des codes postaux. Les champs d'adresse suivants (Adresse1 et Adresse 2) s'affichent si le champ Pays n'est pas renseigné. Pour plus d'informations sur les réglementations postales, voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a>.</p>
Adresse 1	Ligne d'adresse 1. En général, ce champ affiche la rue, par exemple, 10 Main Street. Il est limité à 200 caractères. Il est converti dans une dénomination de numérotation de rue pour le pays sélectionné (par exemple, numéro et rue pour le



Champ	Description
	Canada et les Etats-Unis). La conversion se base sur le champ Pays.
Adresse 2	Ligne d'adresse 2. Ce champ contient toute autre information sur la rue. Il est limité à 100 caractères.
Address3	Ligne d'adresse 3. Ce champ contient toute autre information sur la rue. Il est limité à 100 caractères.  <b>REMARQUE :</b> Ce champ ne s'affiche pas dans la présentation par défaut de la page de détails ou de modification des adresses si aucun pays n'est sélectionné.
Ville	La ville de l'enregistrement d'adresse.
Province	La province ou le territoire utilisé dans l'enregistrement d'adresse, par exemple, New Brunswick.  <b>REMARQUE :</b> Oracle CRM On Demand modifie ce champ en Etat si le pays sélectionné se compose d'états (par exemple, l'Inde ou les Etats-Unis).
Code postal	Le code postal, par exemple, M1C 3J6, ou le code ZIP pour les adresses aux Etats-Unis, par exemple 19050.
Description	Ce champ est limité à 100 caractères.
Commentaires	Ce champ est limité à 1 999 caractères.  <b>REMARQUE :</b> Ce champ ne s'affiche pas par défaut. L'administrateur de votre société doit le configurer.
Statut validé	Indique si l'adresse a été validée ou non, condition déterminée par le champ Date validée.  <b>REMARQUE :</b> Ce champ ne s'affiche pas par défaut. L'administrateur de votre société doit le configurer.

## Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les adresses partagées, voir :

- [Adresses](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Adresse](#) (page 291)
- [Gestion des adresses](#) (page 293)



# 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 308) (centré sur un compte)
- [Scénario de gestion de plans pour un groupe de comptes ou de territoires](#) (page 309) (centré sur un compte)
- [Scénario de gestion des plans pour les interlocuteurs](#) (page 310) (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 311) (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 312).
- 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 318)).
- 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 252).

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 308), 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 308) 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 312).
- 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 318)).

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 312).
- 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 318).
- 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 252).

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 312).
- 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 318)).
- 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 252).

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 318)). 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 et supérieurs 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 316).

### 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 90).

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 312)
- [Champs de plan commercial](#) (page 316)
- [Gestion des plans commerciaux](#) (page 314)

## Gestion des plans commerciaux

Pour des procédures pas à pas de gestion des plans commerciaux, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Liaison d'enregistrements à des plans commerciaux](#) (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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Utilisation de scripts d'évaluation](#) (page 121)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 102)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 112)

**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 312)
- [Utilisation de la page d'accueil Plans commerciaux](#) (page 313)
- [Champs de plan commercial](#) (page 316)

## 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 753).

### *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 71).

**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
<b>Informations importantes sur le plan</b>	
Nom du plan	Nom du plan commercial. (Requis.)
Période	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.  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

Champ	Description
	fiscal, voir A propos des calendriers fiscaux. <b>REMARQUE :</b> Vous devez disposer du privilège Gérer l'administration des périodes pour 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. (Requis.)
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. (Requis.)
Propriétaire	Propriétaire de l'enregistrement de plan commercial.  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).
Description	Description du plan commercial.
Nom du 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.  <b>REMARQUE :</b> Le champ Compte n'est pas disponible par défaut. Pour ajouter ce champ à la page de détails du plan commercial, contactez l'administrateur de votre société.
<b>Analyse des points forts, points faibles, opportunités et menaces</b>	
Points forts	Points forts concurrentiels associés à la réussite de ce plan. (Ce champ est limité à 240 caractères.)

Champ	Description
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.)
<b>REMARQUE :</b> 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.	
Compte partenaire propriétaire	Nom du compte partenaire auquel appartient le propriétaire 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 312)
- [Utilisation de la page d'accueil Plans commerciaux](#) (page 313)
- [Gestion des plans commerciaux](#) (page 314)

## 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 et supérieurs 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 322).

## 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 90).

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 des procédures pas à pas de gestion des objectifs, voir :

- [Liaison d'enregistrements à des objectifs](#) (page 321)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Utilisation de scripts d'évaluation](#) (page 121)



- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 102)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 112)

**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 318)
- [Utilisation de la page d'accueil Objectif](#) (page 319)
- [Champs d'objectif](#) (page 322)

## 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 753).

### ***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 d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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
<b>Informations importantes sur l'objectif</b>	
Nom de l'objectif	Nom de l'objectif. (Requis.)
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. (Requis.)
Statut	Statut en cours de l'objectif. Exemples : Projet, Soumis, Final - Approuvé, Actuel, Expiré, Futur, En attente. Sélectionnez le statut dans la liste déroulante. (Requis.)
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.

Champ	Description
Nom du 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. (Requis.)</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.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Vous devez disposer du privilège Gérer l'administration des périodes pour sélectionner une période.</p>
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.
<b>Informations sur la cible</b>	
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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Description	Description de l'objectif.

Champ	Description
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement d'objectif.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p>

## Rubriques connexes

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

- [Objectifs](#) (page 318)
- [Utilisation de la page d'accueil Objectif](#) (page 319)
- [Gestion des objectifs](#) (page 320)

## 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 327).

## 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 90).

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 324)
- [Utilisation de la page d'accueil Compte du plan](#) (page 324)
- [Champs relatifs aux comptes du plan](#) (voir "[Champs de compte du plan](#)" page 327)

## 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
<b>Informations importantes sur un compte du plan</b>	
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 <a href="#">Champs de compte</a> (page 230).
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.)

Champ	Description
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 324)
- [Utilisation de la page d'accueil Compte du plan](#) (page 324)
- [Gestion des comptes du plan](#) (voir "[Gestion des comptes de plan](#)" page 326)

## 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 331).

## 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 90).

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 328)
- [Utilisation de la page d'accueil Interlocuteur du plan](#) (page 328)
- [Champs de l'interlocuteur du plan](#) (page 331)

## 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
<b>Informations importantes sur l'interlocuteur du plan</b>	
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 <a href="#">Champs d'interlocuteur</a> (page 247).
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 328)
- [Utilisation de la page d'accueil Interlocuteur du plan](#) (page 328)
- [Gestion des interlocuteurs de plan](#) (page 330)

## 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 335).

## 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
--------------------------------	---------

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 90).

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 332)
- [Utilisation de la page d'accueil Opportunité du plan](#) (page 332)
- [Champs Opportunité du plan](#) (page 335)

## 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
<b>Informations sur les opportunités de plan</b>	
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 <a href="#">Plans commerciaux</a> (page 312).
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.)  Pour plus d'informations sur les opportunités, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Opportunités</a> (page 252).
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 332)

- [Utilisation de la page d'accueil Opportunité du plan](#) (page 332)
- [Gestion des opportunités du plan](#) (page 334)



# 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 337).
- 2 [Procédure de traitement d'une demande d'assistance](#) (page 338).
- 3 [Procédure de résolution d'une demande d'assistance](#) (page 338).
- 4 [Procédure de clôture d'une demande d'assistance](#) (page 338).

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 343).

- 3 Affectez des demandes d'assistance à des agents d'assistance (reportez-vous à la rubrique [Affectation de demandes d'assistance](#) (page 342)).

## 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 147) et [Champs d'activité](#) (page 170).

## 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 353)).
- 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 354)).
- 3 Utilisez des rapports prédéfinis ou personnalisés pour identifier les problèmes (reportez-vous à la rubrique [Exécution de rapports](#) (page 843)).
- 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 352)).

## 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 345).

## 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 337).

## 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 342) et [Champs des demandes d'assistance](#) (voir "Champs de demandes d'assistance" page 345).

## 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 90).

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 342)
- [Utilisation de scripts de demandes d'assistance](#) (page 343)
- [Ajout de solutions aux demandes d'assistance](#) (page 344)
- [Réaffectation de demandes d'assistance](#) (page 344)
- [Clôture des demandes d'assistance résolues](#) (page 345)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements](#) (page 129)

**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 Propriétaire est vide. Vous pouvez affecter le propriétaire manuellement ou, si votre société utilise le gestionnaire d'affectation et que le type d'enregistrement Demande d'assistance est configuré pour le mode utilisateur ou mixte de la propriété d'enregistrement, la demande d'assistance peut être affectée automatiquement à un propriétaire lors du premier enregistrement de la demande. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements](#) (page 39).

**REMARQUE :** Le gestionnaire d'affectation peut réaffecter des enregistrements uniquement aux utilisateurs. Il peut réaffecter des enregistrements uniquement si le type d'enregistrement est configuré dans le mode de propriété de l'enregistrement utilisateur ou mixte. Si un livre personnalisé principal est affecté à l'enregistrement avant que le gestionnaire d'affectation ne réaffecte l'enregistrement à un propriétaire, le gestionnaire supprime le livre principal de l'enregistrement. Il ne peut pas réaffecter des enregistrements si le type d'enregistrement est configuré en mode livre. Si vous configurez un type d'enregistrement en mode livre, il est fortement recommandé de désactiver tous les groupes de règles pour ce type d'enregistrement.

Si une demande d'assistance a déjà été affectée et que vos droits d'accès vous le permettent, vous pouvez réaffecter la demande en changeant le nom du propriétaire ou le livre personnalisé principal sur la demande. En outre, si votre société utilise le gestionnaire d'affectation et que le type d'enregistrement Demande d'assistance est configuré pour le mode de propriété d'enregistrement utilisateur ou mixte, vous pouvez réaffecter une demande d'assistance à un nouveau propriétaire comme suit :

- Cochez la case Réaffecter le propriétaire sur la demande.
- Supprimez le nom du propriétaire ou le livre personnalisé principal de la demande.

Le fait de cocher la case Réaffecter le propriétaire ou de supprimer le nom du propriétaire ou du livre personnalisé principal active le gestionnaire d'affectation, qui traite à nouveau la demande d'assistance et l'affecte à un propriétaire 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'affectation et n'est pas réaffectée. La durée du processus de réaffectation des enregistrements peut alors varier en

fonction de la complexité des règles d'affectation de votre société, du nombre d'enregistrements à réaffecter et de la charge actuelle du système.

### ***Pour affecter une demande d'assistance manuellement***

- 1 Sélectionnez la demande d'assistance à affecter.  
Pour obtenir des instructions sur la recherche de demandes d'assistance, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Sur la page Demande d'assistance - Détail, cliquez sur Modifier.
- 3 Sur la page Demande d'assistance - Modification, placez votre curseur dans le champ Propriétaire ou Livre, cliquez sur l'icône de recherche, et sélectionnez un nouveau propriétaire ou livre dans la fenêtre de consultation.
- 4 Enregistrez vos modifications.

## **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.

### ***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 347).

### *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 71).

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 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 décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations sur l'interlocuteur</b>	
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.
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.
<b>Informations sur les détails de l'assistance</b>	
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.
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.
Heure d'ouverture	Date et heure de création de la demande d'assistance. Généré par le système.
Heure de fermeture	Date et heure auxquelles le statut de la demande d'assistance passe à Fermé. Généré par le système.
Propriétaire	<p>Alias du propriétaire de l'enregistrement de demande d'assistance.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire 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>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par</p>

Champ	Description
	l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).
Réaffecter le propriétaire	<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 d'affectation dans Oracle CRM On Demand, qui traite de nouveau la demande d'assistance et l'affecte en appliquant ces règles. Le gestionnaire d'affectation peut réaffecter des enregistrements uniquement aux utilisateurs. Il peut réaffecter des enregistrements uniquement si le type d'enregistrement est configuré dans le mode de propriété de l'enregistrement utilisateur ou mixte. Il ne peut pas réaffecter des enregistrements si le type d'enregistrement est configuré en mode livre. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p> <p><b>REMARQUE :</b> 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 d'affectation, le nombre d'enregistrements à réaffecter et la charge en cours du système.</p>
<b>Informations complémentaires</b>	
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 353).

### 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.

A 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 354).

### 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 355).

## 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

Listes de solutions	Filtres
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 90).

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 353)
- [Approbation et publication de solutions](#) (page 353)
- [Evaluation des solutions](#) (page 354)
- [Ajout de livres à une solution](#) (page 354)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 115)

**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 355)
- [Rapports](#) (page 799)
- Importation des données



## 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 355).

## 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.

### *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.

## 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 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 décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations sur les détails de la solution</b>	
ID solution	ID unique de la solution. Généré par le système.
Titre	Titre 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 droit de publication des solutions peuvent modifier cette information.
Publié	Indique que la solution est disponible pour usage interne. Seuls les utilisateurs disposant du droit de publication des solutions peuvent modifier cette information.
Evaluation des solutions	Note attribuée à la solution, de 1 à 5 (5 étant la meilleure note).
<b>Informations complémentaires</b>	
<b>REMARQUE :</b> 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. Utilisez l'icône du calendrier pour sélectionner la date d'expiration.
Date de publication	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

Champ	Description
	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"> <li>■ <b>Message.</b> Le contenu peut s'adapter à une présentation.</li> <li>■ <b>Vignette.</b> Le contenu est une version miniaturisée, compressée d'un enregistrement de message de plus grande taille.</li> </ul>
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.
Méthode de distribution	Sélectionnez Publié pour distribuer automatiquement le contenu aux utilisateurs distants. La distribution dépend des droits des utilisateurs.
<b>REMARQUE :</b> 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.
Détails de la solution	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 **messaging 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 messaging 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 Ventas). 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.

- 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 799).



## 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 375). 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 734).

### 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

Cette liste d'activités	Affiche
	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 90).

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 375).

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 356)
- [Gestion de Oracle Contact On Demand](#) (page 362)

## Gestion de Oracle Contact On Demand

Pour gérer Oracle Contact On Demand, effectuez les tâches suivantes :

- [Préparation aux interactions avec les clients](#) (page 363)

- [Gestion des appels téléphoniques](#) (page 366)
- [Désactivation de la barre d'outils des communications dans une session du navigateur](#) (page 369)
- [Passage des appels](#) (page 370)
- [Gestion des rappels \(Web et téléphone\)](#) (page 371)
- [Gestion des messages vocaux](#) (page 372)
- [Gestion des e-mails](#) (page 373)
- [Résumé des activités de communication](#) (page 375)
- [Consultation de vos statistiques](#) (page 378)
- [Affichage des historiques des interactions](#) (page 379)
- [Contrôle des agents](#) (page 380)

**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 752).

### 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
<b>General Phone</b>	
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</p>

Paramètre	Description
	des enregistrements dans Oracle CRM On Demand, reportez-vous à la rubrique <a href="#">A propos d'Oracle Contact On Demand</a> (voir " <a href="#">A propos de Oracle Contact On Demand</a> " page 356).
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.
<b>Messagerie vocale</b>	
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 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 375).

## 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 734).

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 356).

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 375).

### 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
Agent	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sélectionnez un agent. <p><b>CONSEIL :</b> Pour trouver l'agent dans la liste, utilisez le champ Rechercher un agent.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Pour transférer un appel à un agent, il n'est pas nécessaire que ce dernier soit connecté à l'application ni disponible.</p> </li> <li>2. Cliquez sur l'un des boutons : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Transfert immédiat.</b> Transfère directement l'appel à l'agent et vous déconnecte.</li> <li>■ <b>Transfert annoncé.</b> Transfère l'appel tout en vous permettant de l'annoncer à l'agent qui répond. Le client n'entend pas l'annonce.</li> <li>■ <b>Conférence.</b> Transfère l'appel sans interrompre la communication entre vous et le client pendant qu'une tierce personne intervient.</li> </ul> <p><b>CONSEIL :</b> Vous pouvez double-cliquer sur le nom de l'agent pour effectuer un transfert immédiat.</p> </li> <li>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.</li> </ol>



Pour cette option	Effectuez cette procédure
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><b>CONSEIL :</b> 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'agit 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	Envoie l'appel à la messagerie vocale de l'agent.

**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 consignait 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 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 734).

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.

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.  
Le contenu de l'e-mail s'affiche dans la fenêtre Détails du nouvel e-mail.
- 2 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 Conserver 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 ensuite enregistrée dans la section E-mails récemment terminés de votre page Communications - Page d'accueil. Par ailleurs, si l'e-mail était associé à un enregistrement, vous pouvez y accéder 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 relatives à cet interlocuteur ou à ce compte. Oracle CRM On Demand ne crée une activité d'e-mail terminée que 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. Pour plus d'informations sur l'affectation de formulaires de résumé à des utilisateurs spécifiques, reportez-vous à la rubrique Ajout de rôles.

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
<b>Informations importantes sur la tâche</b>	
Titulaire	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.  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.
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.



Champ	Description
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>
<b>Informations connexes</b>	<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>
<b>Informations complémentaires</b>	
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
<b>Session</b>	
Dernière mise à jour	Date de la dernière mise à jour des statistiques (spécifiques de chaque agent)
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"> <li>■ 4 appels <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 ACD Call : 30 minutes de conversation</li> <li>■ 1 Appel sortant : 10 minutes</li> <li>■ 1 Appel entrant : 14 minutes</li> <li>■ 1 appel avec rappel Web : 15 minutes</li> <li>■ 69 minutes de conversation</li> </ul> </li> </ul>
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"> <li>■ L'agent est membre du groupe de travail 1, 2 et 3 : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Temps de réponse moyen du groupe de travail 1 : 2 minutes</li> <li>■ Temps de réponse moyen du groupe de travail 2 : 4 minutes</li> <li>■ Temps de réponse moyen du groupe de travail 3 : 6 minutes</li> <li>■ Temps de réponse moyen : 4 minutes</li> </ul> </li> </ul>
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

Cette étiquette	Contient les informations suivantes
<b>Voix</b>	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.
<b>Messagerie vocale</b>	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.
<b>E-mail</b>	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 734).

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 361).

**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	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,

Pour	Effectuez cette procédure
activité	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
<b>Outils de communication</b>	
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 <a href="#">Consultation de vos statistiques</a> (page 378).
<b>Contrôles vocaux</b>	
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.

Bouton	Description
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
<b>Informations importantes sur l'activité</b>	
Titulaire	Voir Titulaire dans la rubrique <a href="#">Résumé des activités de communication</a> (page 375).
Objet	Voir Objet dans la rubrique <a href="#">Résumé des activités de communication</a> (page 375).
Priorité	Voir Priorité dans la rubrique <a href="#">Résumé des activités de communication</a> (page 375).
Origine	Voir Origine dans la rubrique <a href="#">Résumé des activités de communication</a> (page 375).
Destination	Voir Destination dans la rubrique <a href="#">Résumé des activités de communication</a> (page 375).
Statut	Voir Statut dans la rubrique <a href="#">Résumé des activités de communication</a> (page 375).

Champ	Description
Type	Voir Type dans la rubrique <a href="#">Résumé des activités de communication</a> (page 375).
Sous-type d'activité	Voir Sous-type de l'activité dans la rubrique <a href="#">Résumé des activités de communication</a> (page 375).
Code de résolution	Voir Code de résolution dans la rubrique <a href="#">Résumé des activités de communication</a> (page 375).
<b>Statistiques clés</b>	
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.
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.
<b>Informations connexes</b>	Voir Produits connexes dans la rubrique <a href="#">Résumé des activités de communication</a> (page 375).
<b>Informations complémentaires</b>	
Modifié par	Voir Modification par dans la rubrique <a href="#">Résumé des activités de communication</a> (page 375).
Description	Voir Description dans la rubrique <a href="#">Résumé des activités de communication</a> (page 375).



## 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 379)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 115)

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.

**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 71).

### 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 383)
- [A propos de Oracle Contact On Demand](#) (page 356)



# 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 393).

**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 218).

### 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 90).

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 391)
- [Recherche de comptes de partenaire](#) (page 392)
- [Suppression de comptes de partenaire](#) (page 393)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Suivi des partenaires et concurrents des comptes](#) (page 224)
- [Suivi des relations entre comptes](#) (page 220)
- [Ajout de remarques](#) (voir "[Ajout de notes](#)" page 108)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 115)

**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 partenaire, vous ne pouvez pas modifier la valeur Type de compte ni supprimer le compte de l'onglet Comptes. Ces opérations sont impossibles lorsque les comptes sont actifs.

## Conversion de comptes en comptes partenaire

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez convertir les comptes en comptes partenaire si vos droits d'accès vous le permettent.

**Avant de commencer.** L'administrateur de la société doit avoir ajouté la case Partenaire géré sur la page de détails.

### *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 :** Si le type d'enregistrement Partenaire est configuré en mode propriété d'enregistrement Utilisateur, lorsque vous effectuez cette tâche, le nom du champ Propriétaire devient automatiquement le nom de l'utilisateur qui effectue la conversion, et le nouveau partenaire est ajouté à l'équipe de partenaires du propriétaire.

### *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 122).

## 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 71).

**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
<b>Informations importantes sur le partenaire</b>	
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 principal	Sélectionnez le type de partenaire à utiliser comme partenaire principal pour ce compte partenaire.
Lieu	Type d'installation utilisée par le partenaire sur le site concerné, par exemple un

Champ	Description
	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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Adresses de facturation et d'expédition	<p>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.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si des adresses partagées sont définies pour votre société, les adresses de facturation et d'expédition sont en lecture seule et les champs d'adresse changent pour respecter les exigences des adresses partagées. Pour plus d'informations sur les adresses partagées, voir <a href="#">Adresses</a>.</p>
Propriétaire	<p>Alias du propriétaire de l'enregistrement de partenaire.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur. Pour réaffecter la propriété d'un enregistrement de partenaire, vous devez avoir le niveau d'accès Lecture/Modification sur l'enregistrement.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p>
Gestionnaire de compte Analytics de canal	Responsable du maintien des relations entre les partenaires et la société propriétaire de la marque. Principal interlocuteur des partenaires.

Champ	Description
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.
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 398) et [Champs relatifs aux programmes de partenaire](#) (page 401)).

## 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 90).

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 398)
- [Gestion des adhésions aux programmes de partenaire](#) (page 398)
- [Suppression de programmes de partenaire](#) (page 401)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 112)

- [Suivi des partenaires et concurrents des comptes](#) (page 224)
- [Suivi des relations entre comptes](#) (page 220)

**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 401).
- 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 398)
- [Modification du statut d'une adhésion à un programme de partenaire](#) (page 399)
- [Suppression d'adhésions à des programmes de partenaire](#) (page 399)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 115)

## 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 400).

**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. La page Adhésions au programme - Modification 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
<b>Informations importantes sur l'adhésion au programme</b>	
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 : 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.



## 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 71).

**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
<b>Informations importantes sur le programme de partenaire</b>	
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

Champ	Description
	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. En général, ce prix est demandé pour que le partenaire puisse rester compétitif ou obtenir une marge précise.  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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Nom complet du propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement du programme de partenaire.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur. Pour réaffecter la propriété d'un enregistrement de programme de partenaire, vous devez avoir le niveau d'accès Lecture/Modification sur l'enregistrement.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p>

## 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 409).

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 409).

## 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.

Liste de demandes	Description
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 90).

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 405)
- [Soumission de demandes pour approbation](#) (voir "[Soumission d'applications pour approbation](#)" page 406)
- [Consultation de demandes](#) (page 407)
- [Rejet de demandes](#) (page 407)
- [Rappel de demandes](#) (page 408)
- [Annulation de demandes](#) (voir "[Annulation d'applications](#)" page 409)
- [Suppression de demandes](#) (page 409)
- [Importation de demandes](#) (voir "[Importation d'applications](#)" page 409)
- [Champs des demandes](#) (voir "[Champs de demande](#)" page 409)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements](#) (page 38).

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 112)

**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 409).
- 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 405). 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](#).

### ***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.

## 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, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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
<b>Profil de la société</b>	
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.
Lieu	Site 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.
Province	Partie de l'adresse de la société destinée au département.
Code postal	Partie de l'adresse de la société destinée au code postal.
<b>Demande soumise par</b>	
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.

Champ	Description
Adresse e-mail	Adresse e-mail de l'auteur de la soumission.
Fonction	Fonction du demandeur.
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.
<b>Informations sur le partenaire</b>	
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 partenaire	Nom du programme de partenaire associé à la demande.
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.
<b>Informations complémentaires</b>	

Champ	Description
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 Demande	Numéro d'identification (ID) unique de cette demande.
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement de demande.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p>

## 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 425).

### 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 récemment créés	Filtre tous les enregistrements d'affaires par date de 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.

Listes des enregistrements d'affaires	Description
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 90).

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 415)
- [Soumission d'enregistrements d'affaires pour approbation](#) (page 417)
- [Approbation d'enregistrements d'affaires](#) (page 417)
- [Renvoi des enregistrements d'affaires](#) (page 418)
- [Rejet des enregistrements d'affaires](#) (voir "[Rejet des enregistrements d'affaire](#)" page 419)
- [Nouvelle soumission des enregistrements d'affaires](#) (voir "[Nouvelle soumission des enregistrements d'affaire](#)" page 419)
- [Annulation des enregistrements d'affaires](#) (page 420)
- [Fermeture de la période d'enregistrements d'affaires](#) (page 420)
- [Mises à jour des enregistrements d'affaires](#) (page 421)
- [Liaison de produits à des enregistrements d'affaires](#) (page 421)
- [Calcul du volume de l'affaire](#) (page 422)
- [Association d'enregistrements d'affaires à des opportunités](#) (page 422)
- [Conversion d'enregistrements d'affaires en comptes, interlocuteurs ou opportunités](#) (page 423)
- [Paramètres des rôles et profils d'accès pour la conversion des enregistrements d'affaires](#) (page 424)
- [Champs d'enregistrement d'affaire](#) (page 425)

## 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 425).
- 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 415). 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](#).

### 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 423). 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 417).

## **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 73).

## 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 d'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 415).
- 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 424).

### *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



Type d'enregistrement	Type d'enregistrement d'informations connexes	Niveau d'accès
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
<b>Informations importantes sur l'enregistrement d'affaire</b>	
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.
Partenaire principal : Emplacement	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.
<b>Informations sur l'opportunité</b>	
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 du produit	Domaine de produit auquel le client potentiel s'intéresse.

Champ	Description
Etape suivante	Etape logique suivante du processus de vente de l'opportunité associée à l'enregistrement d'affaire.
<b>Informations sur le client</b>	
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.
Département	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/Mlle	Indique la civilité appropriée.
Prénom	Prénom du client.
Deuxième prénom	Deuxième prénom du client.
Nom de famille	Nom de l'interlocuteur du client.
Fonction	Fonction de l'interlocuteur du client.
E-mail	Adresse e-mail de l'interlocuteur du client.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone de l'interlocuteur du client.
Téléphone portable	Numéro de téléphone portable de l'interlocuteur du client.
Fax	Numéro de fax de l'interlocuteur du client.
<b>Informations d'approbation</b>	
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

Champ	Description
	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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement d'enregistrement d'affaire.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire 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>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p>
Compte partenaire propriétaire	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.
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 90).

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 432)
- [Rappel de demandes BDM](#) (page 433)
- [Retour de demandes BDM](#) (voir "[Retour de demande BDM](#)" page 433)
- [Rejet de demandes BDM](#) (page 434)
- [Approbation de demandes BDM](#) (page 435)
- [Annulation de demandes BDM](#) (page 435)
- [Soumission de réclamations pour les demandes BDM](#) (page 436)
- [Rejet des réclamations de demandes BDM](#) (page 437)
- [Approbation de réclamations de demandes BDM](#) (page 437)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements](#) (page 38).

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 71)

- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 112)

**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.

### *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 432).

## 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 432).

## 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
<b>Informations importantes sur les demandes BDM</b>	
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.
<b>Informations détaillées sur les demandes BDM</b>	
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.
<b>Infos réclamation</b>	
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 réclamation	Date à laquelle une décision a été prise au sujet de la réclamation.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	Le propriétaire de l'enregistrement de demande BDM.  En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre

Champ	Description
	<p>société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire 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>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p>
Description	Informations complémentaires sur la demande BDM. Ce champ est limité à 250 caractères.
Compte partenaire propriétaire	Compte partenaire pour lequel travaille le propriétaire. Si le propriétaire est un partenaire, le compte propriétaire 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.
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 456).

### 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 90).

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 444)
- [Association de programmes à des demandes de tarification spéciale](#) (page 445)
- [Soumission de demandes de tarification spéciale pour approbation](#) (page 446)
- [Rappel de demandes de tarification spéciale](#) (page 447)
- [Retour de demandes de tarification spéciale](#) (page 447)
- [Rejet de demandes de tarification spéciale](#) (page 448)

- [Approbation des demandes de tarification spéciale](#) (page 449)
- [Annulation de demandes de tarification spéciale](#) (page 450)
- [Soumission de réclamations pour des demandes de tarification spéciale](#) (page 450)
- [Rejet de réclamations pour des demandes de tarification spéciale](#) (voir "[Rejet des réclamations pour les demandes de tarification spéciale](#)" page 451)
- [Approbation de réclamations pour des demandes de tarification spéciale](#) (voir "[Approbation des réclamations pour des demandes de tarification spéciale](#)" page 452)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements](#) (page 38).

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 112)

**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 453).
- 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.

### *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 446).

## 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 446).

## **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 453)
- [Champs de produit avec tarification spéciale](#) (page 453)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements](#) (page 38).

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 71)

- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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.

### *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 453).

## 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 :** Les administrateurs de la société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier le nom des types d'enregistrement, des champs et des options des listes. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant fournit des informations supplémentaires sur les champs des pages Produit avec tarification spéciale - Modification.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le produit</b>	
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. 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. La liste de prix de la demande de tarification spéciale est automatiquement renseignée avec la liste de prix ajoutée à l'enregistrement de compte ou de client final associé à l'enregistrement Demande de tarification spéciale. Les conditions suivantes doivent être réunies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La liste de prix associée au client final est de type 'Prix de vente conseillé'</li> <li>■ Le statut de cette liste de prix est 'Publié'</li> <li>■ Le produit existe dans cette liste de prix</li> <li>■ 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</li> </ul>

Champ	Description
	<p>de la liste de prix)</p> <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 tarification spéciale reste vide.</p>
<b>Informations détaillées sur les demandes de tarification spéciale</b>	
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 propriétaire. Pour le coût d'achat à renseigner sur l'enregistrement Demande de tarification spéciale, le propriétaire de la demande doit être un utilisateur partenaire. Les conditions suivantes doivent être réunies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La liste de prix associée au compte partenaire propriétaire est de type 'DIST COST'</li> <li>■ Le statut de cette liste de prix est 'Publié'</li> <li>■ Le produit existe dans cette liste de prix</li> <li>■ 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)</li> </ul> <p>Vous pouvez modifier le champ Coût d'achat et changer la valeur par défaut.</p>
Prix 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.
Prix 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.

Champ	Description
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.
<b>Justification de la tarification spéciale</b>	
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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Description	Informations complémentaires sur cet élément de liste. La limite est de 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 la société ont la possibilité de 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. 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
<b>Informations importantes sur les demandes de tarification spéciale</b>	
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.
<b>Informations détaillées sur les demandes de tarification spéciale</b>	
Date de début	Date et heure de début de la tarification spéciale. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Date de fin	Date et heure après laquelle la tarification spéciale n'est plus en vigueur. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
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 spéciale.

Champ	Description
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.
<b>Infos réclamation</b>	
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 réclamation	Statut actuel de la réclamation, tel qu'En cours, Réclamation envoyée, Réclamation refusée et Réclamation approuvée.
Date de décision de la réclamation	Date à laquelle une décision a été prise pour la réclamation.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	<p>Le propriétaire de l'enregistrement de demande de tarification spéciale.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire 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>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p>

Champ	Description
Modifié	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 est limité à 250 caractères.
Compte partenaire propriétaire	Compte partenaire pour lequel travaille le propriétaire. Si le propriétaire est un partenaire, le compte propriétaire 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.

## 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 marketing, 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.

Lorsque vous créez un enregistrement de budget, vous devenez propriétaire ou responsable du budget. En principe, 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. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès aux enregistrements de budget.

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 470).

### 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 Propriétaire
Mes budgets actifs	Budgets où votre nom figure dans le champ Propriétaire 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 Propriétaire
Mes demandes de budget en attente	Toutes les demandes de budget dont vous êtes titulaire ayant pour statut Préapprobation envoyée.

Liste des demandes de budget	Filtres
Demandes 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 90).

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 de la tâche 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 459)
- [Gestion des budgets](#) (page 462)
- [Champs de budget](#) (page 470)

## **Gestion des budgets**

Pour gérer les budgets, effectuez les tâches suivantes :

- [Ajout de participants aux budgets](#) (page 463)
- [Ajout de crédits aux budgets](#) (page 464)
- [Traitement des demandes de budgets](#) (page 465)
- [Traitement des demandes de règlement](#) (page 468)
- [Imputation de montants au débit des budgets](#) (page 469)
- [Consultation de l'activité de budget](#) (page 469)

**REMARQUE :** La fonction des budgets n'est pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand. Votre société n'y a donc peut-être pas accès.

**REMARQUE :** Vous pouvez mettre à jour un enregistrement de budget si vous en êtes le propriétaire. Si vous êtes participant 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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)

- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements](#) (page 101)
- [Ajout de notes](#) (page 108)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 115)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 122)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements](#) (page 129)
- Personnalisation de la piste d'audit

**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 460)
- [Champs de budget](#) (page 470)
- [Rapports](#) (page 799)
- [Suivi des équipements](#) (page 225)

## Ajout de participants aux budgets

Lorsque vous créez un enregistrement de budget, vous en devenez le propriétaire 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, voir [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 présentation. 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 753).

- 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 753).
- 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 753).

- 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
<b>Informations importantes sur les demandes de budget</b>	
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	<p>Indique le type de budget. Ce champ peut être personnalisé et l'administrateur de votre société peut le modifier. (Champ requis.)</p> <p>Deux types de budgets sont fournis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>BDM (demandes de budget de développement marketing).</b> 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.</li> <li>■ <b>SPA (autorisations de tarification spéciale).</b> 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.</li> </ul>

Champ	Description
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.
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.
<b>Informations importantes sur les demandes de budget</b>	
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	Utilisé par le responsable du budget, ce champ contient la date à laquelle

Champ	Description
demande	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.
Devise de la demande de budget	Devise dans laquelle le budget a été demandé.
<b>Informations complémentaires</b>	
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 (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. 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 Echéance;
- 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 753).

## 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 décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le budget</b>	
ID 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"> <li>■ <b>BDM (Budget de développement marketing).</b> Ces budgets monétaires sont versés par le service des ventes ou de marketing d'un fabricant pour aider un partenaire, un revendeur ou un distributeur à vendre ses produits ou à commercialiser la marque du fabricant.</li> <li>■ <b>ATS (Autorisation de tarification spéciale).</b> Une ATS autorise les partenaires à demander une tarification spéciale pour un produit ou un groupe de produits vendu.</li> </ul>
Partenaire	Pour que les comptes apparaissent dans cette liste de sélection, leur champ Partenaire doit être coché.

Champ	Description
Autoriser le solde négatif	<p>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.)</p> <p>Cette case est cochée par défaut.</p>
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-approbation	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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement de budget.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire 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>
Description	La limite est de 250 caractères.

## Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les budgets, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Budgets](#) (page 459)
- [Utilisation de la page d'accueil Budget](#) (page 460)

■ [Gestion des budgets](#) (page 462)

## 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 478).

## 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 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 90).

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 495)
- [Association des cours aux examens et aux certifications](#) (page 475)
- [Association de différents cours](#) (page 476)
- [Affichage des cours pour les partenaires](#) (page 476)
- [Inscription aux cours](#) (page 477)
- [Mise à jour de l'enregistrement d'inscription à un cours](#) (page 477)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

- [Ajout de remarques](#) (voir "[Ajout de notes](#)" page 108)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 112)

**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 des enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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
<b>Section d'informations importantes</b>	
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 requis.
Type	Type de cours que vous souhaitez utiliser pour ce cours.
Statut	Statut du cours, par exemple Planifié ou Disponible. Votre administrateur peut

Champ	Description
	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 requis.
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 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 principal - Catégorie	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.
<b>Section des détails du cours</b>	
Durée (heures)	Durée du cours.
Cours - Durée (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.
Support	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.
<b>Section d'informations sur l'interlocuteur</b>	
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 renseigné 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 renseigné automatiquement. à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Interlocuteur : Société	Société de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est renseigné 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 renseigné 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.
E-mail	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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement de cours.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des</a></p>



Champ	Description
	<a href="#">enregistrements</a> (page 39).
Description	Informations supplémentaires sur le cours. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

## 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 la société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier le nom des types d'enregistrement, des champs et des options des listes. 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
<b>Informations importantes sur l'inscription</b>	
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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	Propriétaire actuel de l'inscription au cours.
Description	Informations supplémentaires sur l'inscription au cours. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

## 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 488).

## 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

Liste des examens	Description
	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 90).

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 485)
- [Association des examens aux cours et aux certifications](#) (page 485)
- [Mise en relation des différents examens](#) (voir "[Association d'examens](#)" page 486)
- [Affichage des examens pour les partenaires](#) (page 487)
- [Inscription à des examens](#) (page 487)
- [Mise à jour de l'enregistrement d'inscription à un examen](#) (page 488)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Ajout de remarques](#) (voir "[Ajout de notes](#)" page 108)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 112)

**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 des enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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
<b>Section d'informations importantes</b>	
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 requis.
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 requis.
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 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 principal - Catégorie	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.
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.
<b>Examen - Section de détails</b>	
Nombre de questions	Nombre total de questions de l'examen.
Temps alloué (minutes)	Durée totale, en minutes, autorisée pour passer l'examen.

Champ	Description
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.
Support	Indique le support de diffusion de l'examen.
Méthode de notation	Méthode selon laquelle l'examen est noté.
Devise	Devise utilisée pour les frais.
Examen - Frais	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.
<b>Section d'informations sur l'interlocuteur</b>	
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.
Interlocuteur : Prénom	Prénom de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est renseigné 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 renseigné automatiquement. à partir des éléments sélectionnés dans le champ Interlocuteur.
Interlocuteur : Société	Société de l'interlocuteur sélectionné dans le champ Interlocuteur. Ce champ est renseigné 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 renseigné 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.

Champ	Description
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.
E-mail	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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	Propriétaire de l'enregistrement d'examen.  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).
Description	Informations supplémentaires sur l'examen. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

## 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 la société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier le nom des types d'enregistrement, des champs et des options des listes. 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
<b>Informations importantes sur l'inscription</b>	
Examen	Nom de l'examen. Ce champ est requis.
Objectif	Raison (le cas échéant) de l'inscription à l'examen.

Champ	Description
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.
Le score expire 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.
Examen - Date	Date de l'examen.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	Propriétaire actuel de l'inscription à l'examen.
Description	Informations supplémentaires sur l'inscription à l'examen. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

## 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 499).

## 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.

Liste des certifications	Description
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 90).

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 495)
- [Association des certifications aux examens et aux cours](#) (page 496)
- [Association de différentes certifications](#) (page 497)
- [Affichage des certifications pour les partenaires](#) (page 497)
- [Demande de certification](#) (page 498)
- [Mise à jour de l'enregistrement de demande de certification](#) (page 498)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Ajout de remarques](#) (voir "[Ajout de notes](#)" page 108)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 112)

**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 71).

**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
<b>Section d'informations importantes</b>	
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

Champ	Description
	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.
Produit principal - Catégorie	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.
<b>Certification - Section de détails</b>	
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 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.
<b>Section d'informations sur l'interlocuteur</b>	
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.

Champ	Description
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 de famille	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.
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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement de certification.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p>
Description	Informations supplémentaires sur l'enregistrement de certification. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

## 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
<b>Informations importantes sur les demandes</b>	
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.
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.
Certification - Date	Date à laquelle le candidat a reçu la certification.
Certification - Statut	Statut actuel de la demande de certification.
Date d'expiration	Date à laquelle la certification reçue arrive à expiration.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	Propriétaire actuel de l'enregistrement de la demande de certification.
Description	Informations supplémentaires sur l'enregistrement de la demande de certification. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

## 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 509).

## 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	Toutes les accréditations dont le retrait est prévu

Liste des accréditations	Description
prochaine	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.
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 90).

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 506)
- [Association de différentes accréditations](#) (page 506)
- [Enregistrement des demandes de certification pour une accréditation](#) (voir "[Enregistrement des conditions de certification requises pour une accréditation](#)" page 507)
- [Affichage des accréditations pour les partenaires](#) (page 508)
- [Demande d'accréditation](#) (page 508)
- [Mise à jour de l'enregistrement de demande d'accréditation](#) (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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Ajout de remarques](#) (voir "[Ajout de notes](#)" page 108)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 112)

**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 71).

**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
<b>Section d'informations importantes</b>	
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 requis.
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 principal - Catégorie	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.
<b>Accréditation - Section de détails</b>	
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.

Champ	Description
Devise	Devise utilisée pour les frais.
Accréditation - Frais	Frais facturés pour l'attribution de l'accréditation.
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.
<b>Section d'informations sur l'interlocuteur</b>	
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.
E-mail	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.
<b>Informations complémentaires</b>	

Champ	Description
Propriétaire	Propriétaire de l'enregistrement d'accréditation.  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).
Description	Informations supplémentaires sur l'enregistrement d'accréditation. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

## 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
<b>Informations importantes sur les demandes</b>	
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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	Propriétaire 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.



# 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 519).

## 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 307).

## 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 233). Pour plus d'informations sur les pages Compte, reportez-vous aux rubriques [Comptes](#) (page 209) et [Utilisation des listes d'activité](#) (voir "[Utilisation des listes d'activités](#)" page 148).

## 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 153), [Suivi des meilleurs moments pour appeler](#) (page 245), [Permis des interlocuteurs au niveau local](#) (voir "[Permis de l'interlocuteur au niveau local](#)" page 525) et [Planification de visites en masse](#) (page 158).

## 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

- Echantillons demandés par les 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 143)
- [Utilisation des listes d'activités](#) (page 148)
- [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 153)

## 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 529).

## Gestion 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 603).

## 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 1147) et [Rapports](#) (page 799).

## 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 :

- Activité
- Plan commercial
- Campagne
- Permis de l'interlocuteur au niveau local
- Budget
- Demande de budget
- Période de stock
- Demande BDM
- Réunion professionnelle
- Plan de diffusion
- Objectif
- Commande
- 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 et Création de règles de workflow.

## 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 et [Utilisation de scripts d'évaluation des activités](#) (page 169).

## 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. Pour plus d'informations sur les livres en général, voir Gestion des livres.

## 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 523).

## 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.
Tous les événements d'enseignement médical actuels	Réunions professionnelles qui remplissent les deux conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Statut = Actif, En cours ou Planifié</li> <li>■ La date de début se situe entre 30 jours avant et 60 jours après la date d'aujourd'hui.</li> </ul>
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 90).

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 519)
- [Gestion des événements d'enseignement médical](#) (page 521)
- [Champs Réunions professionnelles](#) (voir "[Champs d'événements d'enseignement médical](#)" page 523)

## 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 522)

**REMARQUE :** La fonction d'événements d'enseignement médical n'est pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand. Votre société n'y a donc peut-être pas accès.

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Utilisation des enregistrements](#) (page 38)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements](#) (page 101)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 122)

**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 :

- [Événements d'enseignement médical](#) (voir "[Enseignement médical](#)" page 519)
- [Champs d'événements d'enseignement médical](#) (page 523)
- [Utilisation de la page d'accueil Événement d'enseignement médical](#) (page 519)

## 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, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détail](#) (voir "[Modification de la présentation des pages de détails](#)" page 753).

- 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 située en regard du champ Interlocuteur.
- b Utilisez la fenêtre de recherche pour créer un interlocuteur ou pour en sélectionner un à ajouter en tant qu'invité.
- c Sélectionnez le statut dans la liste déroulante Statut de l'invité.

**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
<b>Informations sur les détails d'événement d'enseignement médical</b>	
Nom	Nom de l'événement (50 caractères maximum). Champ requis par défaut.
Lieu	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.
Date de confirmation	Date visée pour l'envoi d'informations sur l'événement aux invités.

Champ	Description
Statut	Statut de l'événement médical. Les valeurs par défaut sont Actif, Annulé, Terminé, En cours, Inactif et Planifié.
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 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 de produits	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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	Propriétaire de l'enregistrement des événements d'enseignement médical.  En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.  La valeur du champ Propriétaire 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).  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).
Objectif	La limite est de 500 caractères. Champ requis par défaut.
Détails sur les	Détails concernant les sessions. La limite est de 500 caractères.

Champ	Description
sessions	
Description	La limite est de 250 caractères.

## Informations connexes

Pour des informations connexes sur les événements d'enseignement médical, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Événements d'enseignement médical](#) (voir "Enseignement médical" page 519)
- [Utilisation de la page d'accueil Événement d'enseignement médical](#) (page 519)
- [Gestion des événements d'enseignement médical](#) (page 521)

## 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 États-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 528).

## 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 90).

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 525)
- [Utilisation de la page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local](#) (page 525)
- [Champs Permis de l'interlocuteur au niveau local](#) (page 528)

## 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, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont 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 commercial dans le domaine 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.)
Département	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.  <b>REMARQUE :</b> 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).  ■ <b>Actif.</b> Attribuez la valeur Actif à ce champ lorsque le permis au niveau local a été validé.  ■ <b>Inactif.</b> Attribuez la valeur Inactif à ce champ lorsque le permis au niveau local n'est plus obligatoire.

### 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 525)



- [Utilisation de la page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local](#) (page 525)
- [Gestion des permis de l'interlocuteur au niveau local](#) (page 527)
- Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans permis local valide

## 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](#).
- 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 594).
- 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 542).
- 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 589).
- 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 531).
- Transférer les échantillons aux utilisateurs finaux du champ. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création d'un transfert d'échantillons](#) (page 555).
- 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 579).
- 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 575).

### 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 544).
- 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 555).

- 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 562).
- Effectuer les inventaires provisoires comme nécessaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Demande d'un inventaire provisoire](#) (page 538).
- Clôturer les périodes de stock comme nécessaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Clôture d'une période de stock](#) (page 539).
- 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 558), [Création de transactions d'échantillon perdu ou trouvé](#) (page 560) et [Affichage des transactions de déboursement](#) (page 561).
- Rapprocher le stock comme nécessaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Procédure de rapprochement du stock](#) (page 545).

## 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.
- **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 589) et [Accusé de réception du stock d'échantillons](#) (page 544).

**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 544).

- **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 538).
- **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 539).
- **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 562) et [Rapprochement d'une période de stock](#) (page 540).

**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 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 90).

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 531)
- [Champs de période de stock](#) (voir "[Champs relatifs à la période de stock](#)" page 541)
- [Gestion des périodes de stock](#) (page 534)

## 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 535)
- [Ajout de transactions d'échantillon à une période de stock](#) (page 536)
- [Ajout de livres dans une période de stock](#) (page 537)
- [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 537)
- [Demande d'un inventaire provisoire](#) (page 538)

- [Clôture d'une période de stock](#) (page 539)
- [Rapprochement d'une période de stock](#) (page 540)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 531)
- [Champs de période de stock](#) (voir "[Champs relatifs à la période de stock](#)" page 541)
- [Utilisation de la page d'accueil Période de stock](#) (page 533)

## 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 538) et [Clôture d'une période de stock](#) (page 539).

**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 546).

**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 542)
- [Gestion du stock d'échantillons](#) (page 543)
- [Champs de stock d'échantillons](#) (page 546)

## 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 580).

## Informations connexes

Pour des informations connexes sur les transactions d'échantillon, voir les rubriques suivantes :

- [Transactions d'échantillon](#) (page 551)



- [Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon](#) (page 551)
- [Gestion des transactions d'échantillon](#) (page 554)
- [Champs des transactions d'échantillon](#) (page 580)

## 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](#).

### *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](#).
- 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 539).

## 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 548).

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 547)
- [Gestion des rapports d'audit de stock](#) (page 548)
- [Champs du rapport d'audit du stock](#) (page 548)

## **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.
- Le 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 545).

**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 545).

**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 relatifs à la 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 71).

**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"> <li>■ 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.</li> <li>■ Si elle est désactivée, la période de stock est terminée ou a été clôturée, et elle est inactive.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Clôture d'une période de stock</a> (page 539).</p>
Propriétaire	Propriétaire 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

Champ	Description
	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"> <li>■ Si elle est activée, la période de stock a été entièrement rapprochée et ne présente aucun écart. Cette période est donc clôturée et inactive.</li> <li>■ Si elle est désactivée, le rapprochement de la période de stock a échoué.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Rapprochement d'une période de stock</a> (page 540).</p>

## Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les périodes de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Période de stock](#) (page 531)
- [Gestion des périodes de stock](#) (page 534)
- [Utilisation de la page d'accueil Période de stock](#) (page 533)

## 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 543)
- [Accusé de réception du stock d'échantillons](#) (page 544)
- [Procédure de rapprochement du stock](#) (page 545)
- [Ajout d'un stock d'échantillons à une période de stock](#) (page 535)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 542)
- [Champs de stock d'échantillons](#) (page 546)

## 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.

### ***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 546).

## **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 555). 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 556)
- [Accusé de réception d'une partie d'un transfert d'échantillons](#) (page 557)



**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 539)
- 2 [Correction des différences entre les quantités physiques et électroniques](#) (page 562)
- 3 [Rapprochement d'une période de stock](#) (page 540)

## 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 71).

**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.  <b>REMARQUE :</b> 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.  <b>REMARQUE :</b> 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 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 <a href="#">Lots d'échantillons</a> (page 594) et <a href="#">Champs de lot d'échantillons</a> (voir " <a href="#">Champs relatifs aux lots d'échantillon</a> " page 597).
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.  <b>REMARQUE :</b> 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 <a href="#">Calcul du total en cours du stock d'échantillons</a> (page 543).  <b>REMARQUE :</b> 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

Champ	Description
	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 <a href="#">Clôture d'une période de stock</a> (page 539).
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 542)
- [Gestion du stock d'échantillons](#) (page 543)
- [Ajout d'un stock d'échantillons à une période de stock](#) (page 535)

## 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 538). Un inventaire provisoire consiste à gérer le stock et à générer un rapport d'audit de stock.
- [Clôture d'une période de stock](#) (page 539). 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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 120)

**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 547)
- [Champs du rapport d'audit du stock](#) (page 548)
- [Création d'un rapport d'audit de stock pour une période de stock](#) (page 537)

## 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
<b>Informations importantes sur le rapport d'audit du stock</b>	
Type	<p>Type du rapport d'audit de stock, qui peut être l'un des types suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Gestion de stock de clôture.</b> 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 <a href="#">Clôture d'une période de stock</a> (page 539)).</li> <li>■ <b>Gestion de stock provisoire.</b> 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 <a href="#">Demande d'un inventaire provisoire</a> (page 538)).</li> </ul>
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"> <li>■ <b>En cours.</b> Etat initial d'un rapport d'audit du stock.</li> <li>■ <b>Soumis.</b> Le rapport d'audit du stock a été examiné par le commercial et soumis au responsable de ce dernier pour approbation.</li> <li>■ <b>Rejeté.</b> 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.</li> <li>■ <b>Approuvé.</b> Le rapport d'audit de stock a été examiné par le responsable du commercial et a été accepté comme inventaire valide.</li> <li>■ <b>Annulé.</b> Le rapport d'audit du stock n'a pas suivi la procédure d'approbation et a été annulé.</li> </ul>
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"> <li>■ <b>Annuel.</b> Sélectionnez cette option si vous générez un stock provisoire standard pour l'année passée.</li> <li>■ <b>Annuel - Liquidation.</b> Sélectionnez cette option si vous générez le stock de clôture standard pour l'année.</li> <li>■ <b>Pour une raison donnée.</b> Sélectionnez cette option si vous générez un stock provisoire ad hoc demandé par l'administrateur d'échantillons.</li> <li>■ <b>Pour raison - Liquidation.</b> Sélectionnez cette option si l'administrateur d'échantillons vous demande de générer un stock de clôture en dehors de la période de stock attendue.</li> <li>■ <b>Spécial - Provisoire.</b> Sélectionnez cette option si l'administrateur d'échantillons vous demande de générer un rapport d'audit du stock ad hoc.</li> <li>■ <b>Hebdomadaire - Provisoire.</b> Sélectionnez cette option si vous générez un stock provisoire pour la semaine passée.</li> <li>■ <b>Mensuel - Provisoire.</b> Sélectionnez cette option si vous générez un stock</li> </ul>

Champ	Description
	<p>provisoire pour le mois passé.</p> <p>■ <b>Fin - Liquidation.</b> Sélectionnez cette option si le commercial a été licencié et qu'une partie indépendante est chargée d'inventorier le stock restant.</p>
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.
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 <a href="#">Ajouter des fichiers aux enregistrements via les champs de pièce jointe</a> (voir "Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements" page 120).</p>
<b>Informations importantes sur les périodes de stock</b>	
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 547)
- [Gestion des rapports d'audit du stock](#) (voir "[Gestion des rapports d'audit de stock](#)" page 548)
- [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 537)

## 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 580).

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 555).
- **Transactions d'ajustement.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajustement des transactions d'échantillon](#) (page 558).
- **Transactions perdues ou trouvées.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création de transactions d'échantillon perdu ou trouvé](#) (page 560).

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 561).
- **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 544).

## 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.



Liste des transactions d'échantillon	Filtres
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.
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 90).

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 551)
- [Champs des transactions d'échantillon](#) (page 580)
- [Gestion des transactions d'échantillon](#) (page 554)

## **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 555)
- [Accusé de réception de la totalité d'un transfert d'échantillons](#) (page 556)
- [Accusé de réception d'une partie d'un transfert d'échantillons](#) (page 557)
- [Ajustement des transactions d'échantillon](#) (page 558)
- [Création de transactions d'échantillon perdu ou trouvé](#) (page 560)
- [Affichage des transactions de déboursement](#) (page 561)
- [Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon](#) (page 561)
- [Correction des différences entre les quantités physiques et électroniques](#) (page 562)
- [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale](#) (page 562)
- [Vérification des signatures électroniques](#) (page 575)
- [Surveillance des activités d'échantillon](#) (page 579)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 120)

**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 551)
- [Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon](#) (page 551)
- [Champs des transactions d'échantillon](#) (page 580)
- [Champs d'élément de transaction](#) (page 586)

## 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 580)), 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 561).
- 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 Élément 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 555). 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 557).

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 557).

**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 555). 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 556), 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 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 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 558)
- [Création d'un enregistrement d'ajustement de stock](#) (page 559)

**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 559).

**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 580).
- 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 586).
- 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 580).
- 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 561).
- 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 580).
- 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 561).
- 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 580).

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 559)).

**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 586).

## Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les éléments de transaction, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Éléments de transaction](#) (page 584)
- [Gestion des éléments de transaction](#) (page 584)
- [Champs d'élément de transaction](#) (page 586)

## 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 545).

**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 559).
- 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 558).

## 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.

**REMARQUE :** Seuls les produits du type de catégorie Echantillons remis, Elément promotionnel remis ou Présentation produit répondant aux conditions suivantes peuvent être liés à un enregistrement de visite :

- Les produits ont été affectés au commercial.
- Les produits sont présents dans le stock du commercial dans le cas des échantillons et produits promotionnels.
- Les produits sont actifs à la date de visite actuelle.

**Avant de commencer.** Pour remettre des échantillons, en demander et distribuer des articles promotionnels, votre rôle utilisateur doit inclure 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 153).
- 4 Sauvegardez l'enregistrement selon l'une des méthodes suivantes :
  - Sur la page Modification des visites, cliquez sur Enregistrer.
  - Sur la page Détail des visites, cliquez sur Enregistrer en tant que modèle de CR Visite privé ou Enregistrer en tant que modèle de CR Visite public.

Pour plus d'informations, voir [Enregistrement des informations détaillées sur les visites en tant que modèle](#) (voir "[Enregistrement des informations du détail des visites sous la forme d'un modèle](#)" page 574).

- 5 Ensuite, exécutez l'une des actions suivantes sur la page **Détail des visites**, selon vos besoins :
  - Ajoutez des informations sur les présentations produits, les échantillons remis, les demandes d'échantillon et les articles promotionnels sur l'enregistrement de la visite parent.
  - Ajoutez une ligne de détail participant à l'enregistrement de la visite parent, puis ajoutez des informations sur les présentations produits, les échantillons remis, les demandes d'échantillon et les articles promotionnels sur l'enregistrement du participant.

Pour plus d'informations sur ces tâches, voir :

- [Ajout de participants aux visites](#) (page 564)
- [Liaison des informations sur les présentations produits aux visites](#) (page 566)
- [Liaison des informations sur les échantillons remis aux visites](#) (page 568)
- [Liaison des informations sur les articles promotionnels aux visites](#) (page 570)
- [Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites](#) (page 573)

- 6 Lorsque vous êtes prêt, cliquez sur **Soumettre** pour envoyer les informations relatives aux détails des visites en vue de leur traitement.

Pour plus d'informations, voir [Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock](#).

## Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les échantillons remis, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des allocations](#) (page 591)
- [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 153)
- Définition du nombre maximum d'échantillonnages possible pour un interlocuteur
- Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons

## Ajout de participants aux visites

Un *participant* est un individu qui est présent lors d'une réunion ou d'un appel téléphonique pour une occasion donnée. Une visite de compte peut inclure plusieurs participants, sachant que chaque personne participant à une visite de compte peut être associée à des articles uniques différents ou à des interactions spécifiques enregistrés par le commercial. Le suivi effectué au niveau de l'interaction individuelle permet au commercial de savoir quels échantillons ou articles promotionnels ont été remis et quelles informations ont été enregistrées pour chaque interaction individuelle par rapport aux demandes d'échantillon ou présentations de produit.

Une *visite de groupe* est une visite distincte qui est associée à une visite de compte parent. Les visites de groupe sont comparables aux visites professionnelles, à cette différence qu'elles sont liées aux visites de compte. Les visites de compte correspondent à des enregistrements distincts associés au type Visite de groupe.

## Paramètres des profils d'accès pour les visites de groupe

Pour accéder et ajouter des participants à un compte parent, les paramètres appropriés doivent être définis dans vos profils d'accès. Le tableau suivant indique le paramètre de niveau d'accès du type d'enregistrement d'informations connexes Visite de groupe permettant d'accéder aux visites de groupe dans un compte parent. Ce paramètre est obligatoire dans votre profil d'accès par défaut et dans votre profil de gestion des droits. Lorsque le niveau d'accès est configuré pour le type d'enregistrement d'informations connexes Visite de groupe, le déroulement des visites de groupe est identique à celui des autres visites (de compte ou d'interlocuteur) dans le cadre de la visite. L'autorisation de niveau supérieur concernant les visites de groupe est toutefois limitée à l'autorisation définie pour l'activité parent. Pour plus d'informations sur les profils d'accès, voir Gestion des profils d'accès et Processus de définition des profils d'accès.

Type d'enregistrement	Type d'enregistrement d'informations connexes	Niveau d'accès
Activité	Visites de groupe	Afficher

**REMARQUE :** Les visites de groupe sont les petits-enfants du compte et les enfants de la visite du compte (qui est un type d'activité). Par conséquent, l'accès aux visites de groupe doit être configuré à partir de la section des informations connexes du type d'enregistrement Activité.

La procédure suivante explique comment ajouter un participant à une visite.

### Pour ajouter un participant à une visite

- 1 Accédez à la page Comptes – Page d'accueil, puis sélectionnez le compte que vous voulez utiliser.  
Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Dans la page Comptes - Détails, faites défiler vers le bas pour afficher la section Visites, puis ouvrez l'enregistrement Visite de compte pour y ajouter un participant.

- 3 Dans la page Détail des visites, dans la section Participants, cliquez sur Nouvelle visite.

**REMARQUE :** Si la section Participants n'apparaît pas dans la page de Détails, ajoutez-la 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.

- 4 Dans la page Participants - Détails, 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 Saisissez ou mettez à jour les informations. Toutefois, prenez en compte les points suivants :
    - Le champ Type de visite, accessible en lecture seule, affiche par défaut Visite de groupe.
    - Les informations de compte proviennent de la visite de compte.
    - Les informations d'adresse proviennent de la visite de compte.

- Vous devez utiliser le champ Contact principal pour sélectionner le contact participant à la visite de compte.

Pour plus d'informations sur les champs de cette page, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 153).

**REMARQUE :** Les administrateurs de la société ont la possibilité de 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. 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.

- 5 Cliquez sur Enregistrer pour sauvegarder l'enregistrement de participant.
- 6 Dans la page Participants - Détails, saisissez les informations sur les présentations de produit, les échantillons remis, les demandes d'échantillon et les articles promotionnels pour l'enregistrement du participant, comme indiqué dans les rubriques suivantes :
  - [Liaison des informations sur les présentations produits aux visites](#) (page 566)
  - [Liaison des informations sur les échantillons remis aux visites](#) (page 568)
  - [Association des informations sur les articles promotionnels aux visites](#) (voir "[Liaison des informations sur les articles promotionnels aux visites](#)" page 570)
  - [Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites](#) (page 573)
- 7 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur Retour à Détails des visites.  
La section Participants répertorie les participants récemment ajoutés.
- 8 Lorsque vous êtes prêt, cliquez sur Soumettre pour envoyer les informations relatives aux détails des visites en vue de leur traitement.  
Pour plus d'informations, voir [Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock](#).

## Liaison des informations sur les présentations produits aux visites

Vous pouvez lier les informations de présentation de produit aux visites de deux manières différentes :

- En ajoutant les informations de présentation de produit à une visite parent
- En ajoutant des participants à la visite parent, puis en ajoutant les informations de présentation de produit pour chaque enregistrement de participant.

Vous ajoutez des participants à une visite de compte parent de manière à ce que les informations sur les présentations de produit, les échantillons remis, les demandes d'échantillon et les articles promotionnels puissent faire l'objet d'un suivi pour chacune des personnes ayant participé à la réunion.

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 ou Participants - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Détail des produits disponibles ou la section Présentation produits.

Pour accéder à la page Participants - Détails, accédez à la section Participants de la page Détail des visites, puis ouvrez l'enregistrement participant recherché.

**REMARQUE :** Si la section souhaitée n'apparaît pas dans la page, ajoutez-la 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, alors 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 saisissez 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
<b>Informations importantes et détaillées sur le produit</b>	
Catégorie de produits	<p>(Lecture seule) Catégorie de produit, telle que définie par l'administrateur de la société. Par exemple, la catégorie peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Echantillons remis</li> <li>■ Article promotionnel offert</li> <li>■ Présentation produits</li> </ul>
Produit	<p>(Obligatoire) 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. Pour plus d'informations sur la configuration des produits, reportez-vous aux rubriques Définition des produits de votre société et <a href="#">Champs de produit</a> (voir "<a href="#">Champs relatifs au produit</a>" page 587).</p> <p><b>REMARQUE :</b> Seuls les produits du type de catégorie Echantillons remis, Elément promotionnel remis ou Présentation produit répondant aux conditions suivantes peuvent être liés à un enregistrement de visite :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les produits ont été affectés au commercial.</li> <li>■ Les produits sont présents dans le stock du commercial dans le cas des échantillons et produits promotionnels.</li> <li>■ Les produits sont actifs à la date de visite actuelle.</li> </ul>
Priorité	Champ facultatif destiné à l'utilisation par le client.

Champ	Description
Indication	(Obligatoire) Condition traitée par le produit, par exemple, Allergie, Asthme, Arythmie, Défaillance cardiaque, etc. Utilisez la liste déroulante pour sélectionner une indication.
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.
- 2 Répétez les étapes numérotées de 1 à 3 pour ajouter d'autres lignes de présentation du produit à l'enregistrement de visite.
- 3 Lorsque vous êtes prêt, cliquez sur Soumettre pour envoyer les informations relatives aux détails des visites en vue de leur traitement.

Pour plus d'informations, voir [Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock](#).

## Liaison des informations sur les échantillons remis aux visites

Vous pouvez lier les informations des échantillons remis aux visites de deux manières différentes :

- En ajoutant les informations d'échantillons remis à une visite parent
- En ajoutant des participants à la visite parent, puis en ajoutant les informations d'échantillons remis pour chaque enregistrement de participant.

Vous ajoutez des participants à une visite de compte parent de manière à ce que les informations sur les présentations de produit, les échantillons remis, les demandes d'échantillon et les articles promotionnels puissent faire l'objet d'un suivi pour chacune des personnes ayant participé à la réunion.

La procédure suivante décrit comment lier des informations relatives aux échantillons remis à un enregistrement de visite.

**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 lier des informations relatives aux échantillons remis à un enregistrement de visite

- 1 Dans la page Détail des visites ou Participants - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Echantillons disponibles pour remise ou la section Echantillons remis.

Pour accéder à la page Participants - Détails, accédez à la section Participants de la page Détail des visites, puis ouvrez l'enregistrement participant recherché.

**REMARQUE :** Si la section souhaitée n'apparaît pas dans la page, ajoutez-la 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 relatifs aux 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 du champ Numéro de lot.

Le tableau suivant décrit quelques-uns des champs disponibles.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur les échantillons offerts</b>	
Catégorie de produits	<p>(Lecture seule) Catégorie de produit, telle que définie par l'administrateur des produits de la société. Par exemple, la catégorie peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Echantillons remis</li> <li>■ Article promotionnel offert</li> <li>■ Présentation produits</li> </ul>
Produit	<p>(Obligatoire) Nom de l'échantillon du produit (par exemple, un nouveau médicament arrivé sur le marché) remis à l'interlocuteur. Sélectionnez l'article à l'aide du sélecteur de recherche. Pour plus d'informations sur la configuration des produits, reportez-vous aux rubriques Définition des produits de votre société et <a href="#">Champs de produit</a> (voir "<a href="#">Champs relatifs au produit</a>" page 587).</p> <p><b>REMARQUE :</b> Seuls les produits du type de catégorie Echantillons remis, Elément promotionnel remis ou Présentation produit répondant aux conditions suivantes peuvent être liés à un enregistrement de visite :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les produits ont été affectés au commercial.</li> <li>■ Les produits sont présents dans le stock du commercial dans le cas des échantillons et produits promotionnels.</li> <li>■ Les produits sont actifs à la date de visite actuelle.</li> </ul>
Numéro de lot	<p>Numéro de lot de l'échantillon de produit sélectionné.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ 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, 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 <a href="#">Lots d'échantillons</a> (page 594) et <a href="#">Champs de lot d'échantillons</a> (voir "<a href="#">Champs relatifs aux lots d'échantillon</a>" page 597).</p>
Quantité	<p>Nombre d'échantillons remis à l'interlocuteur. La quantité doit être un nombre compris entre 1 et 100. Le système renvoie un message d'avertissement dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous saisissez une valeur supérieure à la valeur définie pour le champ Max. par visite.</li> <li>■ Si vous saisissez une valeur supérieure ou égale à 10 % de la quantité maximum de produit</li> </ul>

Champ	Description
	pouvant être remis à un contact au cours de la période d'allocation.
Max. par visite	(Lecture seule) La quantité maximum de produit pouvant être remis pour une visite.
Max. par allocation	(Lecture seule) La quantité maximum de produit pouvant être remis au cours de la période d'allocation.
Somme calculée d'allocation de quantité	(Lecture seule) La quantité totale de produit remis jusqu'à présent au cours de la période d'allocation.

### 1 Sauvegardez l'enregistrement.

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 fait passer le statut de la visite à 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.

### 2 Répétez les étapes numérotées de 1 à 3 pour ajouter d'autres lignes d'échantillon remis à l'enregistrement de visite.

### 3 Lorsque vous êtes prêt, cliquez sur Soumettre pour envoyer les informations relatives aux détails des visites en vue de leur traitement.

Pour plus d'informations, voir [Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock](#).

## Liaison des informations sur les articles promotionnels aux visites

Vous pouvez lier les informations des articles promotionnels aux visites de deux manières différentes :

- En ajoutant les informations d'articles promotionnels à une visite parent
- En ajoutant des participants à la visite parent, puis en ajoutant les informations d'articles promotionnels pour chaque enregistrement de participant.

Vous ajoutez des participants à une visite de compte parent de manière à ce que les informations sur les présentations de produit, les échantillons remis, les demandes d'échantillon et les articles promotionnels puissent faire l'objet d'un suivi pour chacune des personnes ayant participé à la réunion.

La procédure suivante explique comment lier des articles en promotion, des articles éducatifs ou d'autres articles marketing à un enregistrement de visite.

**Avant de commencer.** Pour remettre des articles promotionnels lors d'une visite commerciale, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

***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 ou Participants - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Articles promotionnels disponibles pour remise en visite ou la section Articles promotionnels.

Pour accéder à la page Participants - Détails, accédez à la section Participants de la page Détail des visites, puis ouvrez l'enregistrement participant recherché.

**REMARQUE :** Si la section souhaitée n'apparaît pas dans la page, ajoutez-la 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, alors 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 saisissez les informations requises dans la page Articles promotionnels offerts - Modification.

**REMARQUE :** Les champs Article promotionnel sont copiés dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement de visite à partir d'un modèle de CR Visite.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur les articles promotionnels offerts</b>	
Produit	<p>(Obligatoire) Le nom de l'échantillon de l'article promotionnel (par exemple, un stylo ou une balle de golf) ou de l'article éducatif (par exemple, un livre blanc ou un manuel) offert au contact. Sélectionnez l'article à l'aide du sélecteur de recherche. Pour plus d'informations sur la configuration des produits, reportez-vous aux rubriques Définition des produits de votre société et <a href="#">Champs de produit</a> (voir "<a href="#">Champs relatifs au produit</a>" page 587).</p> <p><b>REMARQUE :</b> Seuls les produits du type de catégorie Echantillons remis, Élément promotionnel remis ou Présentation produit répondant aux conditions suivantes peuvent être liés à un enregistrement de visite :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les produits ont été affectés au commercial.</li> <li>■ Les produits sont présents dans le stock du commercial dans le cas des échantillons et produits promotionnels.</li> <li>■ Les produits sont actifs à la date de visite actuelle.</li> </ul>
Catégorie de produits	(Lecture seule) Catégorie de produit, telle que définie par l'administrateur de la société. Par exemple, la catégorie peut être :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Echantillons remis</li> <li>■ Article promotionnel offert</li> <li>■ Présentation produits</li> </ul>
Date de visite	(Lecture seule) Date de la visite du client.
Quantité	<p>Nombre d'articles en promotion ou éducatifs remis à l'interlocuteur. La quantité doit être un nombre compris entre 1 et 9998. Le système renvoie un message d'avertissement dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous saisissez une valeur supérieure à la valeur définie pour le champ Max. par visite.</li> <li>■ Si vous saisissez une valeur supérieure ou égale à 10 % de la quantité maximum de produit pouvant être remis à un contact au cours de la période d'allocation.</li> </ul>
Max. par allocation	(Lecture seule) La quantité maximum d'articles promotionnels pouvant être offerts au cours de la période d'allocation.
Max. par visite	(Lecture seule) La quantité maximum d'articles promotionnels pouvant être offerts au cours d'une visite.
Somme calculée d'allocation de quantité	(Lecture seule) La quantité totale d'articles promotionnels offerts jusqu'à présent au cours de la période d'allocation.

### 1 Sauvegardez l'enregistrement.

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 article promotionnel offert 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 fait passer le statut de la visite à Soumise.

- Tous les articles promotionnels existent dans le stock des échantillons pour la période désignée par la date et l'heure de la visite.
- La période durant laquelle les articles promotionnels 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 articles promotionnels offerts 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 offerts lors d'une visite.
- La quantité maximale que vous pouvez offrir lors de la période d'allocation n'est pas dépassée lorsque vous saisissez la valeur de la quantité.

### 2 Répétez les étapes numérotées de 1 à 3 pour ajouter d'autres articles promotionnels à l'enregistrement de visite.

### 3 Lorsque vous êtes prêt, cliquez sur Soumettre pour envoyer les informations relatives aux détails des visites en vue de leur traitement.

Pour plus d'informations, voir [Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock](#).

## Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites

Vous pouvez lier les informations de demande d'échantillon aux visites de deux manières différentes :

- En ajoutant les informations de demande d'échantillon à une visite parent
- En ajoutant des participants à la visite parent, puis en ajoutant les informations de demande d'échantillon pour chaque enregistrement de participant.

Vous ajoutez des participants à une visite de compte parent de manière à ce que les informations sur les présentations de produit, les échantillons remis, les demandes d'échantillon et les articles promotionnels puissent faire l'objet d'un suivi pour chacune des personnes ayant participé à la réunion.

**REMARQUE :** Vous pouvez également utiliser les pages de commande pour créer et mettre à jour des éléments de commande pour les produits. Si vous personnalisez la page Commande - Détails en ajoutant un nouveau champ, ce champ sera également disponible sur la page de demande d'échantillon. Pour plus d'informations sur les éléments de commande, voir [Création des éléments de commande pour des produits](#) (page 624).

La procédure suivante explique comment associer les informations de demande d'échantillon à un enregistrement de visite.

**Avant de commencer.** Pour demander 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 associer les informations de demande d'échantillon à un enregistrement de visite

- 1 Dans la page Détail des visites ou Participants - Détails, dans la section Demande échantillon, cliquez sur Nouveau.

Pour accéder à la page Participants - Détails, accédez à la section Participants de la page Détail des visites, puis ouvrez l'enregistrement participant recherché.

**REMARQUE :** Si la section souhaitée n'apparaît pas dans la page, ajoutez-la 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 Demandes échantillon - Modification, saisissez les informations requises pour la demande.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
Produit	<p>(Obligatoire) Le nom du produit. Cochez la case en regard de chaque produit que vous souhaitez demander. Pour plus d'informations sur la configuration des produits, reportez-vous aux rubriques Définition des produits de votre société et <a href="#">Champs de produit</a> (voir "<a href="#">Champs relatifs au produit</a>" page 587).</p> <p><b>REMARQUE :</b> Seuls les produits du type de catégorie Echantillons remis, Élément promotionnel remis ou Présentation produit répondant aux conditions suivantes peuvent être liés à un enregistrement de visite :</p>

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les produits ont été affectés au commercial.</li> <li>■ Les produits sont présents dans le stock du commercial dans le cas des échantillons et produits promotionnels.</li> <li>■ Les produits sont actifs à la date de visite actuelle.</li> </ul>
Catégorie de produits	(Lecture seule) La catégorie de produit telle que définie par l'administrateur des produits de la société. Vous pourriez par exemple avoir les catégories Echantillons remis, Article promotionnel offert ou Présentation produits.
Quantité	Le nombre d'échantillons demandés. La quantité doit être un nombre compris entre 1 et 9998.

- 1 Sauvegardez l'enregistrement.
- 2 Répétez les étapes numérotées de 1 à 4 pour ajouter d'autres lignes de demande d'échantillon à l'enregistrement de visite.
- 3 Lorsque vous êtes prêt, cliquez sur Soumettre pour envoyer les informations relatives aux détails des visites en vue de leur traitement.

Pour plus d'informations, voir [Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock](#).

## Enregistrement des informations du détail des visites sous la forme d'un modèle

La procédure suivante explique comme enregistrer les informations du détail des visites sous la forme de modèle.

### *Pour enregistrer les informations du détail des visites sous la forme de 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. Oracle CRM On Demand reste ouvert sur cette page.

## Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock

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 sont saisies et enregistrées sur la page Détail des visites, cliquez sur Soumettre pour envoyer les informations du détail des visites pour traitement.

Lorsque vous cliquez sur Soumettre, une transaction de déboursement est créée afin d'enregistrer les échantillons ou les articles promotionnels qui ont été offerts, et :

- Le statut de la visite de compte passe à Soumise.
- Le stock d'échantillons du commercial est décrémenté du nombre d'articles promotionnels et d'échantillons remis lors de la visite.

**REMARQUE :** Les commandes de demandes d'échantillons n'ont pas d'impact sur le stock d'échantillons.

- La commande de demande d'échantillons est soumise.
- La visite de compte est clôturée.
- Vous ne pouvez accéder qu'aux informations détaillées de la visite de compte.

## 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 autorisés à recevoir des échantillons et incluant le privilège Activer les opérations d'échantillon de base peuvent accéder aux signatures 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.

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 autorisés à recevoir

des échantillons peuvent accéder aux signatures et les afficher. Pour plus d'informations, voir Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons.

Pour plus d'informations sur les signatures, reportez-vous à la rubrique [A propos des signatures électroniques](#) (page 575).

**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 être autorisé à recevoir des échantillons.

### **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 effectuer les tâches suivantes :
  - Consulter le détail de la signature.
  - Modifier l'enregistrement de signature en lui annexant un fichier ou en supprimant un fichier de l'enregistrement. Pour plus d'informations, reportez-vous aux explications données pour le champ Pièce jointe dans le tableau ci-dessous.
  - Extraire et afficher un fichier joint qui a été associé à l'enregistrement de signature. Pour plus d'informations, reportez-vous aux explications données pour le champ Pièce jointe dans le tableau ci-dessous.

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"> <li>■ <b>Nom de l'interlocuteur.</b> Nom du destinataire des échantillons.</li> <li>■ <b>Prénom de l'interlocuteur.</b> Prénom du destinataire des échantillons.</li> <li>■ <b>Date de signature.</b> Date de remise des échantillons. Il s'agit également de la date de capture de la signature autorisée.</li> <li>■ <b>Adresse.</b> Adresse du destinataire qui reçoit les échantillons.</li> <li>■ <b>Prénom et nom du commercial.</b> Prénom et nom du commercial qui a remis les échantillons.</li> </ul>
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"> <li>■ <b>ID du système de signature d'échantillon.</b> Identifiant unique associé à la signature d'échantillon.</li> <li>■ <b>ID activité.</b> Identifiant unique de l'enregistrement Activité de visite auquel est associé la signature d'échantillon.</li> <li>■ <b>Date de visite</b> Date de remise des échantillons. Il s'agit également de la date de capture de la signature autorisée.</li> <li>■ <b>Texte d'avis de non-responsabilité.</b> Texte d'avis de non-responsabilité associé aux échantillons remis.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> 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>
Pièce jointe	<p>Si ce champ s'affiche 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. Pour plus d'informations sur l'ajout de fichiers à des enregistrements via le champ Pièce jointe et sur les restrictions concernant le type et la taille des fichiers, voir <a href="#">Ajouter des fichiers aux enregistrements via les champs de pièce jointe</a> (voir "<a href="#">Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements</a>" page 120).</p>

## A propos de la relation entre des transactions d'échantillon et le stock d'échantillons

Le tableau suivant décrit la relation entre les transactions d'échantillon, les types de transaction et l'impact sur le stock d'échantillons pour les commerciaux.

**REMARQUE :** Les transactions Transfert sortant, Ajustement de stock (échantillons perdus et trouvés) sont générées par l'utilisateur tandis que les types de transaction Déboursement et Transfert entrant sont générées par Oracle CRM On Demand.

Enregistrement Transaction d'échantillon	Description	Type de transaction	Impact sur le stock
Transaction de déboursement	Transactions pour lesquelles le commercial envoie et remet des échantillons. Oracle CRM On Demand génère automatiquement les transactions de déboursement lorsque les commerciaux offrent des échantillons au cours des visites commerciales. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Affichage des transactions de déboursement</a> (page 561).	Déboursement	Les transactions d'échantillon sont déduites du stock commercial.
Transaction de type Reçu	Transactions permettant au commercial de recevoir des échantillons. Les utilisateurs doivent accuser réception des échantillons. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Accusé de réception du stock d'échantillons</a> (page 544).	Transfert entrant	Les transactions d'échantillon sont ajoutées au stock commercial.
Transaction de type Envoyé	Transactions permettant au commercial de transférer des échantillons à un autre utilisateur ou de renvoyer les échantillons inutilisés au siège. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création d'un transfert d'échantillons</a> (page 555).	Transfert sortant (ou Retour)	Les transactions d'échantillon sont déduites du stock commercial.
Transaction d'ajustement	Transactions créées par le commercial pour corriger les écarts constatés entre l'inventaire physique des échantillons et les enregistrements dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Ajustement des transactions d'échantillon</a> (page 558).	Ajustement de stock	Les transactions d'échantillon sont ajoutées au stock commercial ou déduites du stock commercial en fonction des besoins.  Les transactions d'échantillon trouvées et associées au motif Trouvé sont ajoutées au stock d'échantillons du commercial. Dans ce cas, la valeur du champ Quantité de l'élément de la transaction est traitée comme un nombre positif.
Transaction de type Perdu	Transactions créées par le commercial pour enregistrer les échantillons perdus. Les transactions d'échantillon perdu sont soumises comme des ajustements. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création de transactions d'échantillon perdu ou trouvé</a> (page 560).	Ajustement de stock, avec le motif Perdu	Les transactions d'échantillon et associées au motif Perdu sont déduites du stock commercial. Dans ce cas, le champ Quantité de la transaction est traité négatif.

## 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	Affiche tous les échantillons qui ont été soumis et remis.  La surveillance de cette liste permet à l'administrateur des échantillons de vérifier tous les échantillons qui ont été remis.
Transactions de type Envoyé	Affiche tous les échantillons qui ont été soumis et transférés.  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.
Transactions de type Reçu	Affiche tous les échantillons qui ont été soumis et reçus.  La surveillance de cette liste permet à l'administrateur des échantillons de vérifier toutes les expéditions reçues entre les utilisateurs finaux.
Transactions d'ajustement	Affiche toutes les transactions d'ajustement qui ont été soumises.  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.
Transactions de type Perdu	Affiche tous les échantillons perdus qui ont été soumis en tant qu'ajustements.  La surveillance de cette liste permet à l'administrateur des échantillons de vérifier les échantillons qui ont été perdus.

Pour plus d'informations sur l'affichage ou la création de ces listes, reportez-vous aux rubriques [Utilisation des listes](#) (page 84) et [Création et amélioration de listes](#) (page 90).

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 [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).


**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
<b>Informations importantes sur la transaction</b>	
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"> <li>■ Transfert sortant</li> <li>■ Ajustement de stock</li> <li>■ Echantillons perdus</li> </ul>

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Demande d'échantillon</li> <li>■ Déboursement</li> <li>■ Transfert entrant</li> </ul> <p>Les transactions de type Transfert sortant, Ajustement de stock, Echantillons perdus et Demande d'échantillon sont des transactions générées par l'utilisateur tandis que les transactions de type Déboursement et Transfert entrant sont générées par le système.</p> <p><b>REMARQUE :</b> 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"> <li>■ En cours</li> <li>■ Soumise</li> <li>■ Traitée avec des différences</li> <li>■ En transit</li> <li>■ Traitée</li> <li>■ Ajustée</li> </ul>
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.
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>
Transférer 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</p>

Champ	Description
	sélection.
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"> <li>■ Perdu</li> <li>■ Trouvé</li> <li>■ Vol</li> <li>■ Erreur humaine</li> <li>■ Compte initial</li> <li>■ Demande</li> </ul>
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 <a href="#">Ajouter des fichiers aux enregistrements via les champs de pièce jointe</a> (voir "Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements" page 120).</p>

#### Informations importantes sur l'interlocuteur du compte

**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 562) et [Affichage des transactions de déboursement](#) (page 561).

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	Le 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 551)
- [Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon](#) (page 551)
- [Gestion des transactions d'échantillon](#) (page 554)

## Éléments de transaction

Utilisez les pages Éléments 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 Éléments 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 585)
- [Modification du lot d'échantillons d'un élément de transaction](#) (page 585)
- [Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon](#) (page 561)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 584)
- [Champs d'élément de transaction](#) (page 586)
- [Champs de produit](#) (voir "[Champs relatifs au produit](#)" page 587)

## 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 relatifs au produit](#)" page 587).

## 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](#) (voir "Champs relatifs aux lots d'échantillon" page 597) 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 71).

**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.  <b>REMARQUE :</b> 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 <a href="#">Lots d'échantillons</a> (page 594) et <a href="#">Champs de lot d'échantillons</a> (voir "Champs relatifs aux lots d'échantillon" page 597).
Quantité	Quantité de l'échantillon. Ce champ est obligatoire.  <b>REMARQUE :</b> Si la valeur de quantité est inférieure à la quantité initiale du

Champ	Description
	stock d'échantillons transférée du siège social, utilisez le signe moins avec la 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 584)
- [Gestion des éléments de transaction](#) (page 584)
- [Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon](#) (page 561)

## Champs relatifs au produit

Utilisez la page Produit - Modification pour définir et gérer la liste des produits d'une société. Cette page contient 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.

**CONSEIL :** Vous pouvez également modifier des produits dans la page Produit - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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
<b>Informations importantes sur le produit</b>	
Nom du 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"> <li>■ Echantillons remis</li> <li>■ Article promotionnel offert</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> 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><b>REMARQUE :</b> 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 pièce	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"> <li>■ 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.</li> <li>■ Si elle est désactivée, l'échantillon de produit ne peut être obtenu que lors d'une remise d'échantillon par le commercial.</li> </ul>
Type	<p>Le produit peut être de l'un des types suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Produit.</b> Article physique fabriqué par la société pour le client.</li> <li>■ <b>Service.</b> Événement de valeur ajoutée fournissant un service à un client. Il peut s'agir, par exemple, d'un conseil.</li> <li>■ <b>Formation.</b> 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.</li> </ul>
Statut	<p>La société définit le statut du produit. Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Disponible.</b> Le produit est disponible pour les transferts et remises d'échantillons.</li> <li>■ <b>Actif.</b> Des transferts et remises d'échantillons sont actifs pour ce produit.</li> <li>■ <b>En attente.</b> Le produit n'est pas prêt à être remis mais il est sur le point d'être disponible.</li> <li>■ <b>Ensemble.</b> Groupe de produits ou services qui ont été conditionnés ensemble et sont dépendants les uns des autres.</li> <li>■ <b>Prototype.</b> Le produit n'est pas immédiatement disponible, mais il est possible d'en examiner un exemplaire.</li> <li>■ <b>Terminé.</b> Ce produit n'est plus disponible pour les transferts et remises d'échantillons et ne le sera plus ensuite.</li> <li>■ <b>Fermé.</b> 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.</li> </ul>
<b>Informations complémentaires</b>	

Champ	Description
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](#) (voir "[Champs relatifs à l'allocation](#)" page 592).

## 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 90).

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 589)
- [Champs d'allocation](#) (voir "[Champs relatifs à l'allocation](#)" page 592)
- [Gestion des allocations](#) (page 591)

## 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 592)
- [Modification de l'échantillon dans une allocation](#) (page 592)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 589)
- [Utilisation de la page d'accueil Allocation](#) (page 589)
- [Champs d'allocation](#) (voir "[Champs relatifs à l'allocation](#)" page 592)

## 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 charge 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 relatifs au produit](#)" page 587)).

## Champs relatifs à l'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 d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).



**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. Parmi les exemples, on peut citer : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Allocation échantillon</li> <li>■ Allocation article promotion</li> </ul>
Actif	L'allocation peut avoir l'un des statuts suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Actif.</b> Indique que la date de fin de la période d'allocation n'a pas encore été atteinte.</li> <li>■ <b>Inactif.</b> Indique que la période d'allocation est terminée et que la date de fin a été atteinte.</li> </ul>
Propriétaire	Le propriétaire de l'enregistrement d'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><b>REMARQUE :</b> 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.	La quantité maximum de produit pouvant être remis pour une visite. <p><b>REMARQUE :</b> A la remise d'échantillons ou d'articles promotionnels, un message d'avertissement s'affiche si vous approchez ou dépassez la valeur du champ Qté max.</p>
Qté d'allocation	La quantité maximum de produit pouvant être remis au cours de la période d'allocation.
Qté max. par client	La quantité maximum de produit pouvant être remis à un contact au cours de la période d'allocation. <p><b>REMARQUE :</b> A la remise d'échantillons ou d'articles promotionnels à un contact, un message d'avertissement s'affiche si vous dépassez la valeur du champ Qté max par client ou que vous l'approchez dans la limite de 10 %.</p>
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"> <li>■ si elle est cochée, il n'est plus possible de remettre des échantillons.</li> <li>■ Si elle n'est pas cochée, il est toujours possible de remettre des échantillons.</li> </ul>

Champ	Description
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 589)
- [Utilisation de la page d'accueil Allocation](#) (page 589)
- [Gestion des allocations](#) (page 591)

## 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](#) (voir "[Champs relatifs aux lots d'échantillon](#)" page 597).

## 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><b>REMARQUE :</b> 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 <a href="#">Champs de lot d'échantillons</a> (voir "<a href="#">Champs relatifs aux lots d'échantillon</a>" page 597) 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><b>REMARQUE :</b> 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 <a href="#">Champs de lot d'échantillons</a> (voir "<a href="#">Champs relatifs aux lots d'échantillon</a>" page 597) 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 90).

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 594)
- [Champs de lot d'échantillons](#) (voir "[Champs relatifs aux lots d'échantillon](#)" page 597)
- [Gestion des lots d'échantillons](#) (page 596)

## **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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 594)
- [Utilisation de la page d'accueil Lot d'échantillons - Avis de non-responsabilité](#) (page 594)
- [Champs de lot d'échantillons](#) (voir "[Champs relatifs aux lots d'échantillon](#)" page 597)

## Champs relatifs aux lots d'échantillon

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 d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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.  <b>REMARQUE :</b> 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"> <li>■ <b>Bon.</b> Indique que la date en cours est antérieure à la date limite.</li> <li>■ <b>Expiré.</b> Indique que la date en cours est postérieure à la date limite.</li> <li>■ <b>Courte échéance.</b> Indique que la date en cours est située entre la</li> </ul>

Champ	Description
	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"> <li>■ Si elle est activée, le lot d'échantillons est suivi par numéro de lot dans le stock.</li> <li>■ Si elle est désactivée, le lot d'échantillons n'est pas suivi par numéro de lot dans le stock.</li> </ul>
Echantillon : Numéro de référence	Numéro de l'échantillon de produit.
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 594)
- [Utilisation de la page d'accueil Lot d'échantillons - Avis de non-responsabilité](#) (page 594)
- [Gestion des lots d'échantillons](#) (page 596)

## 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 décliner 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 90).

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 598)
- [Champs de l'avis de non-responsabilité relatif aux échantillons](#) (voir "[Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité concernant les échantillons](#)" page 602)
- [Gestion des avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons](#) (page 600)

## 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 601)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 598)
- [Champs de l'avis de non-responsabilité relatif aux échantillons](#) (voir "Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité concernant les échantillons" page 602)
- [Utilisation de la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité](#) (page 599)

## 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 relatifs à l'avis de non-responsabilité concernant les 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, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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
<b>Informations importantes sur l'avis de non-responsabilité</b>	
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"> <li>■ <b>Inactif.</b> Tous les enregistrements d'avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons ont le statut Inactif lorsqu'ils sont créés.</li> <li>■ <b>Actif.</b> 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.</li> <li>■ <b>Expiré.</b> Lorsqu'un enregistrement d'avis de non-responsabilité relatif aux échantillons est créé et activé, le statut de l'enregistrement précédemment actif devient Expiré.</li> </ul>
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

Champ	Description
	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.
<b>Description</b>	
Commentaires	Commentaires généraux associés à l'avis de non-responsabilité. Vous ne pouvez ajouter des commentaires qu'aux avis inactifs.
<b>Informations sur l'enregistrement</b>	
Création	L'utilisateur qui a créé l'enregistrement Avis de non-responsabilité relatif aux échantillons.
Modification	L'utilisateur qui a modifié l'enregistrement Avis de non-responsabilité relatif aux échantillons.

## 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 598)
- [Utilisation de la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité](#) (page 599)
- [Gestion des avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons](#) (page 600)

# 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 347).

### 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 605), [Éléments de plan de diffusion](#) (page 612) et [Relations entre les éléments du plan de diffusion](#) (page 617).

### 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 161).

## 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 608).

**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 609).

## 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 90).

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 des 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 607)
- [Ajout d'éléments à un plan de diffusion](#) (page 608)
- [Consultation des plans de diffusion recommandés pour les activités](#) (page 608)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**REMARQUE :** La fonction des plans de diffusion n'étant pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, votre société n'y a peut-être pas accès.

**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 605)
- [Utilisation de la page d'accueil Plans de diffusion](#) (page 605)
- [Champs relatifs aux plans de diffusion](#) (page 609)

**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.

#### ***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.

## **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 612).

**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, 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 615). 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 153) et [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale](#) (page 562). Pour plus d'informations sur les activités, voir [Calendrier et activités](#) (page 143).

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, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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
<b>Informations importantes sur le plan de diffusion</b>	
Nom	Nom du plan de diffusion. (Requis.)
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. (Requis.)
Produit	Produit associé à ce plan de diffusion. Sélectionnez-le en cliquant sur l'icône de recherche. (Requis.)
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.
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. (Requis.)
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.
<b>REMARQUE :</b> Les champs Objectif cible principal, Segment principal, Objectif cible secondaire et Segment secondaire ne sont pas disponibles par défaut. Pour ajouter ces champs à la page de détails des plans de diffusion, contactez l'administrateur de la société.	
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.  <b>REMARQUE :</b> 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.

Champ	Description
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.  <b>REMARQUE :</b> 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.
Propriétaire	(Requis.) 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 propriétaire.
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.
Divulgaration obligatoire	Cette case à cocher indique qu'un message de divulgation doit être présenté au début de ce plan de diffusion. (Requis.)
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. (Requis.)
<b>Informations supplémentaires sur le plan de diffusion</b>	
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 605)
- [Utilisation de la page d'accueil Plans de diffusion](#) (page 605)
- [Gestion des plans de diffusion](#) (page 607)

## 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 Élément du plan de diffusion

La page d'accueil Élément 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 615).

## 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	Eléments de plan de diffusion auxquels vous avez accès, quel que soit leur titulaire.
Eléments de plan de diffusion récemment modifiés	Eléments 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 90).

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 Eléments 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
- Eléments 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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Ajout de relations entre les éléments d'un plan de diffusion](#) (page 614)

**REMARQUE :** La fonction des éléments du plan de diffusion n'étant pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, votre société n'y a peut-être pas accès.

**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 :

- [Éléments du plan de diffusion](#) (voir "[Éléments de plan de diffusion](#)" page 612)
- [Utilisation de la page d'accueil Élément du plan de diffusion](#) (page 612)
- [Champs d'éléments de plan de diffusion](#) (page 615)

**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 617).

**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 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 619). 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 71).

**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
<b>Informations clés sur l'élément du plan de diffusion</b>	
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.)

Champ	Description
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.
<b>Informations supplémentaires sur l'élément de plan de messages</b>	
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 612)
- [Utilisation de la page d'accueil Élément du plan de diffusion](#) (page 612)
- [Gestion des éléments d'un plan de diffusion](#) (page 614)



## 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 619).

## 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 90).

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**REMARQUE :** La fonction relative aux relations entre les éléments des plans de diffusion n'étant pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, votre société n'y a peut-être pas accès.

**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 617)
- [Utilisation de la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments](#) (page 617)
- [Champs des relations entre les éléments pour un plan de diffusion](#) (page 619)

**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 71).

**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
<b>Informations clés sur les relations entre les éléments pour le plan de diffusion</b>	
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.
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 617)
- [Utilisation de la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments](#) (page 617)
- [Gestion des relations entre les éléments d'un plan de diffusion](#) (page 619)

## Commandes

Le type d'enregistrement Commande, bien que déjà disponible dans Oracle CRM On Demand, a été développé afin d'améliorer la fonctionnalité Sciences de la vie. Les pages Commande permettent de créer, mettre à jour et suivre les commandes ainsi que les éléments de commande associés pour les produits. Par exemple, les commerciaux peuvent utiliser les pages Commande pour effectuer les tâches suivantes :

- Créer une demande d'approvisionnement en échantillons et envoyer une commande au siège pour que des échantillons soient directement envoyés aux clients.
- Passer une commande interne auprès de siège afin de réapprovisionner le stock des échantillons épuisés. Les commerciaux étant régulièrement à cours d'échantillons, ils peuvent les commander en fonction de leurs besoins.

Le type d'enregistrement Commande est associé à tous les objets personnalisés et peut être activé pour une intégration via les événements et les workflows de l'intégration Web. Si la section Commandes n'apparaît pas dans la page de détails d'un objet personnalisé, ajoutez-la 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.

**Avant de commencer :** Pour utiliser les commandes, la valeur associée à l'utilisation des commandes sur la page du profil de la société doit être définie sur Gestion des commandes CRM On Demand, et votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Activer l'accès aux commandes.

**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 commandes et des informations de la ligne de détail associées, l'onglet Commandes peut être exclu de votre configuration.

## Utilisation de la page d'accueil Commande

La page d'accueil Commande constitue le point de départ pour gérer les commandes et les éléments de commande associés pour les produits.

**REMARQUE :** L'administrateur de la société peut personnaliser la présentation de la page d'accueil Commande. En outre, si votre rôle d'utilisateur vous autorise à personnaliser les pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

**Avant de commencer.** Pour utiliser les commandes et les éléments de commande pour les produits, la valeur associée à l'utilisation des commandes sur la page du profil de la société doit être définie sur Gestion des commandes CRM On Demand, et votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Activer l'accès aux commandes. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société.

## Création d'une commande

L'administrateur d'échantillons crée une commande en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Commandes récemment créées. Pour plus d'informations, voir les rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 42) et [Champs relatifs aux commandes](#) (voir "[Champs relatifs à la commande](#)" page 626).

## Utilisation de listes de commandes

La section Liste de commandes présente plusieurs listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps. 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 commandes.

Liste de commande	Filtres
Toutes les commandes	Affiche toutes les commandes sur lesquelles vous avez une visibilité, quels que soient le titulaire de la commande et sa date de création.
Mes commandes récemment créées	Affiche les commandes pour lesquelles votre nom apparaît dans le champ Propriétaire, triées par date de création.
Toutes les commandes récemment créées	Affiche toutes les commandes créées sur lesquelles vous avez une visibilité, 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 90).

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 commandes récentes

Les sections Mes commandes récemment créées et Mes commandes récemment affichées présentent les dernières commandes créées ou consultées.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

## Ajout de sections à la page d'accueil Commande

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 Commande :

- Commandes récemment créées
- Commandes récemment modifiées
- Mes commandes récemment créées
- Mes commandes récemment modifiées
- Sections de rapport supplémentaires (l'administrateur de votre société peut rendre les sections de rapport disponibles sur la page d'accueil Commande).

### ***Pour ajouter des sections à la page d'accueil Commande***

- 1 Dans la page d'accueil Commande, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Commande - Présentation de page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page. Cliquez sur Enregistrer.

## **Rubriques connexes**

Pour des informations connexes sur les commandes et les éléments de commande d'échantillons, voir :

- [Commandes](#) (page 621)
- [Champs relatifs à la commande](#) (page 626)
- [Gestion des commandes](#)

## **Gestion des commandes**

Pour plus d'informations sur la gestion des commandes, voir les rubriques suivantes :

- [Création des éléments de commande pour des produits](#) (page 624)
- [Soumission d'une commande de produits](#) (page 625)
- [Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites](#) (page 573)

**REMARQUE :** La fonction des commandes n'étant pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, votre société n'y a peut-être pas accès.

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Utilisation des enregistrements](#) (page 38)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements](#) (page 101)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 122)

**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 commandes, voir les rubriques suivantes :

- [Commandes](#) (page 621)
- [Champs relatifs à la commande](#) (page 626)
- [Utilisation de la page d'accueil Commande](#) (page 621)

## Création des éléments de commande pour des produits

Les pages Commande permettent de créer et de mettre à jour les éléments de commande pour des produits de manière à ce que vous sachiez quels produits ont été achetés par le client dans le cadre de la commande.

**REMARQUE :** Vous pouvez également utiliser les pages Demande d'échantillons pour lier les informations de demande d'échantillons aux visites. Pour plus d'informations, voir [Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites](#) (page 573). Si vous personnalisez la page Commande - Détails en ajoutant un nouveau champ, ce champ sera également disponible sur la page de demande d'échantillon.

**Avant de commencer.** Pour utiliser les commandes et les éléments de commande pour les produits, la valeur associée à l'utilisation des commandes sur la page du profil de la société doit être définie sur Gestion des commandes CRM On Demand, et votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Activer l'accès aux commandes.

### *Pour créer ou mettre à jour un élément de commande pour des produits*

- 1 Sur la page d'accueil Commande, sélectionnez la commande recherchée.  
Pour plus d'informations sur la sélection des commandes, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).
- 2 Sur la page Commande - Détails :
  - Cliquez sur Nouveau dans la section Éléments de commande pour ajouter une ligne de détail à la commande.

**REMARQUE :** Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter la section Éléments de commande à votre présentation. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 753).

  - Cliquez sur Modifier en regard d'une ligne de détail de commande existante pour mettre à jour cet élément de commande.
- 3 Sur la page Élément de commande - Détail ou Modification, renseignez les champs décrits dans le tableau ci-après.

Champ	Description
N° de l'élément de commande	(Lecture seule) Le numéro unique associé à cette ligne de détail de la commande.
Devise	Devise dans laquelle sera traité cet élément de commande. Utilisez le sélecteur de recherche pour sélectionner la devise.



Champ	Description
Montant de la remise	Ce champ n'est pas en vigueur dans la version actuelle d'Oracle CRM On Demand.
Pourcentage de la remise	Ce champ n'est pas en vigueur dans la version actuelle d'Oracle CRM On Demand.
Produit	(Obligatoire) Le produit objet de la commande.
Quantité	(Obligatoire) La quantité du produit objet de la commande. Ce champ n'accepte pas de valeur négative.
Commande	(Lecture seule) La commande parent à laquelle est associée la ligne de détail de commande.
Commande : ID unique externe	(Lecture seule) L'ID unique externe de la commande parent à laquelle est associée la ligne de détail de la commande.
Prix	Ce champ n'est pas en vigueur dans la version actuelle d'Oracle CRM On Demand.
Prix après remise	Ce champ n'est pas en vigueur dans la version actuelle d'Oracle CRM On Demand.

- 1 Sauvegardez l'enregistrement.

## Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les commandes, voir les rubriques suivantes :

- [Commandes](#) (page 621)
- [Utilisation de la page d'accueil Commande](#) (page 621)
- [Gestion des commandes](#)
- [Champs relatifs à la commande](#) (page 626)

## Soumission d'une commande de produits

Une fois que vous avez créé et mis à jour les éléments de commande, vous pouvez soumettre la commande.

**Avant de commencer.** Pour utiliser les commandes et les éléments de commande pour les produits, la valeur associée à l'utilisation des commandes sur la page du profil de la société doit être définie sur Gestion des commandes CRM On Demand, et votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Activer l'accès aux commandes.

### *Pour soumettre une commande de produits*

- 1 Sur la page d'accueil Commande, sélectionnez la commande recherchée.

Pour plus d'informations sur la sélection des commandes, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 46).

- 2 Sur la page Commande - Détails, consultez les éléments de commande associés à cette commande de produits et vérifiez l'exactitude de ces données.
- 3 Cliquez sur Soumettre pour envoyer la commande de produits, ce qui inclut tous les éléments de la ligne de détail de la commande.

La valeur du champ Statut création de commande passe à Soumise pour indiquer que la commande de produits a été envoyée pour traitement. Vous ne pouvez pas modifier une commande de produits qui a été soumise.

## Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les commandes, voir les rubriques suivantes :

- [Commandes](#) (page 621)
- [Utilisation de la page d'accueil Commande](#) (page 621)
- [Gestion des commandes](#)
- [Champs relatifs à la commande](#) (page 626)

## Champs relatifs à la commande

Utilisez la page Commande - Modification pour ajouter une commande de produits ou mettre à jour les données d'une commande existante. La page Commande - Modification affiche tous les champs associés à une commande.

**CONSEIL :** La page Commande - Détails permet aussi de modifier les commandes. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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 quelques-uns des champs relatifs à la commande.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur la commande</b>	
Numéro de commande	Numéro unique affecté à chaque commande.
Compte	Le compte qui est associé à la commande.
Opportunité	L'opportunité qui est associée à la commande.
Interlocuteur	L'interlocuteur qui est associé à la commande.

Champ	Description
Commande créée le	La date de création de la commande.
Statut création de commande	(Lecture seule) Ce champ affiche par défaut la valeur En cours. Lorsque vous soumettez une commande de produits, la valeur de ce champ passe à Soumise.
ID unique externe	ID unique externe pour l'intégration de la commande avec Oracle CRM On Demand.
ID	Cette valeur permet d'identifier une commande de manière unique.
Adresse d'expédition	L'adresse de destination de la commande. Utilisez le sélecteur de recherche pour sélectionner une adresse. Ce champ doit contenir une valeur pour créer une commande de demande d'échantillons, voir <a href="#">Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites</a> (page 573).
Adresse de facturation	L'adresse de facture de la commande.
Statut de la commande	Le statut de la commande. Les valeurs possibles sont : En cours, Expédiée, Traitée ou Soumise. Vous pouvez définir le statut. Lorsque vous soumettez la commande, la valeur de ce champ passe à Soumise.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	La personne qui a créé cet enregistrement de commande.
Description	(Facultatif) Description de la commande.

## Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les commandes, voir les rubriques suivantes :

- [Commandes](#) (page 621)
- [Utilisation de la page d'accueil Commande](#) (page 621)
- [Gestion des commandes](#)



# 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 233).
- **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 678).
- **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 657).
- **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 704).
- **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 650).
- **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 634).

## 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 90).

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 629)
- [Gestion des foyers](#) (page 632)
- [Champs de foyers](#) (page 634)

## **Gestion des foyers**

Pour gérer les foyers, effectuez les tâches suivantes :

- [Définition du profil des foyers](#) (page 633)
- [Suivi des membres du foyer](#) (page 633)

**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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements](#) (page 101)
- [Ajout de remarques](#) (voir "Ajout de notes" page 108)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 115)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 122)
- [Fusion d'enregistrements](#) (page 107)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (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.

## Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les foyers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Foyers](#) (page 629)
- [Utilisation de la page d'accueil Foyers](#) (page 630)
- [Champs de foyers](#) (page 634)

## 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 634).

## 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 753).

- 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><b>Remarque :</b> 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 634).

## 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 décrites dans 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 d'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 633).

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le foyer</b>	
Nom de foyer	La limite est de 50 caractères.
Principal	Lecture seule.
<b>Informations détaillées sur le foyer</b>	
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.
Segment	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	Lecture seule. Date de la dernière activité liée au foyer.
Date de naissance du chef de famille	Lecture seule.
<b>Informations complémentaires</b>	
Compte	Lecture seule.
Interlocuteur	Lecture seule.
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement de foyer.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire 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>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des</a></p>

Champ	Description
	<a href="#">enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).
<b>Foyer - Profil financier</b>	
Total revenus	Total des revenus de tous les interlocuteurs consolidés dans le foyer. Lecture seule.
Total des équipements	Total des actifs de tous les interlocuteurs consolidés dans le foyer. Lecture seule.
Total dépenses	Dépenses totales de tous les interlocuteurs consolidés dans le foyer. Lecture seule.
Total dettes	Total des dettes de tous les interlocuteurs consolidés dans le foyer. Lecture seule.
Total valeur nette	Total disponible de tous les interlocuteurs consolidés dans le foyer. Lecture seule.
<b>Profil des risques de l'investissement</b>	
Profil des risques	Renseigné à partir de l'enregistrement de l'interlocuteur principal du foyer. Lecture seule.
Niveau d'expérience	Renseigné à partir de l'enregistrement de l'interlocuteur principal du foyer. Lecture seule.
Durée de l'investissement	Renseigné à partir de l'enregistrement de l'interlocuteur principal du foyer. Lecture seule.
Mix d'investissements actuel	Renseigné à partir de l'enregistrement de l'interlocuteur principal du foyer. Lecture seule.
Objectif	Renseigné à partir de l'enregistrement de l'interlocuteur principal du foyer. Lecture seule.
Objectif principal	Renseigné à partir de l'enregistrement de l'interlocuteur principal du foyer. Lecture seule.

## Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les foyers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Foyers](#) (page 629)
- [Utilisation de la page d'accueil Foyers](#) (page 630)
- [Gestion des foyers](#) (page 632)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 102)

## 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 648).

**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 642).

## 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 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 90).

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 642)
- [Gestion des comptes de portefeuille](#) (page 639)

## **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 640)
- [Spécification des sous-comptes de portefeuille](#) (page 641)

**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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)(avec les recommandations)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#) (page 102)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements](#) (page 101)

- [Ajout de remarques](#) (voir "[Ajout de notes](#)" page 108)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 115)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 122)
- Changement de nom des types d'enregistrements
- [Fusion d'enregistrements](#) (page 107)
- [Gestion des calendriers et activités](#) (voir "[Gestion de calendriers et activités](#)" page 145)
- Procédure de configuration des livres
- Création d'applets Web

**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 637)
- [Champs de comptes de portefeuille](#) (page 642)

## 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 753).
- 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 753).
- 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 décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le compte</b>	
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	Lecture seule.
Compte	Champ de recherche du compte lié à ce compte de portefeuille.
Chiffre d'affaires	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.
Statut	Etat du compte de portefeuille. Valeurs par défaut : Actif, En attente, Devis, Terminé et Fermé.
Compte de portefeuille parent	Compte de portefeuille parent du compte de portefeuille en cours.

Champ	Description
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement du compte de portefeuille.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire 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>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p>
Groupe principal	<p>Groupe principal du propriétaire du portefeuille.</p> <p>Dans les versions précédant 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.</p>
<b>Informations sur la police</b>	
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.
<b>Informations sur les investissements</b>	
Valeur totale de l'équipement	Valeur de tous vos investissements dans vos devises.
Date d'évaluation	Date d'évaluation du total de vos actifs.
<b>Informations sur le prêt</b>	
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	Lecture seule. Concaténation de Longueur du terme et de Unité du terme.
Longueur du terme	Période d'amortissement du prêt, généralement en mois.

Champ	Description
Unité du terme	Liste de sélection des unités de terme possibles. Les valeurs par défaut sont : Jour, Semaine, Mois et An.
<b>Informations sur la carte de crédit</b>	
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 637)
- [Gestion des comptes de portefeuille](#) (page 639)

## 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.

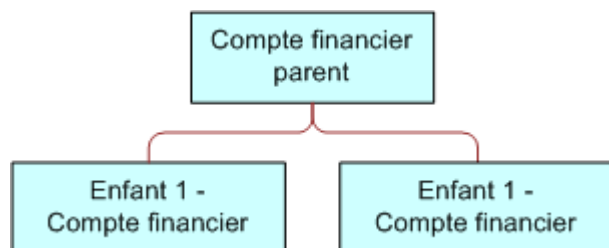
Un *compte financier* est un enregistrement des transactions financières entre des institutions financières. Il contient des produits financiers pour lesquels l'institution financière assume une responsabilité fiduciaire. Les comptes financiers fournissent aux institutions financières une structure pour 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.

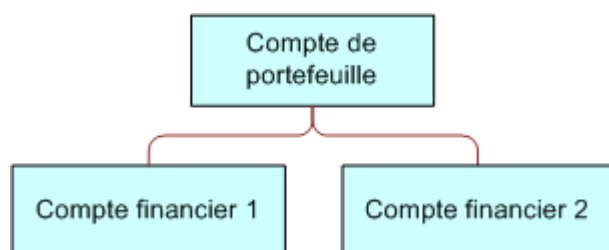
Utilisez les comptes financiers pour suivre tous les types de comptes financiers, comme les comptes d'épargne, les comptes chèques, les comptes d'hypothèques, les certificats de dépôts, les comptes de carte de crédit, de dépôt, d'investissements, de prêt, de retraite, d'études, etc.

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

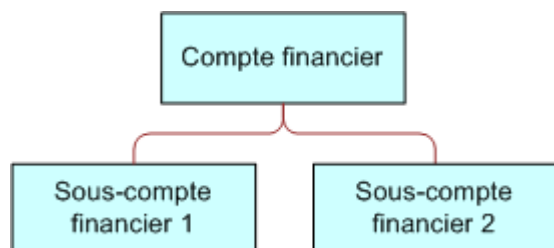
hiérarchies. Le schéma 1 représente la relation parent-enfant d'un compte financier. Le schéma 2 représente la relation entre un compte de portefeuille et un compte financier. Le schéma 3 représente la relation entre un compte financier et un sous-compte.



**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 650)
- [Participations des comptes financiers](#) (page 653)
- [Transactions financières](#) (page 667)
- [Plans financiers](#) (page 657)
- [Polices](#) (page 699)

- **Opportunités (page 252).** 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 339).** Dans les pages Compte financier, vous pouvez afficher toutes les demandes d'assistance liées à un compte financier.
- **Leads (page 185).** 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 648).

### 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 90).

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 648)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 646)
- [Champs relatifs aux comptes financiers](#) (page 648)

## 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 648).

**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
<b>Profil de compte financier</b>	
Numéro du compte financier	Numéro du compte financier. Ce champ est limité à 50 caractères.



Champ	Description
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.
<b>Détails du compte financier</b>	
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.
<b>Intégration du compte financier</b>	
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.
<b>Informations complémentaires</b>	

Champ	Description
Propriétaire	<p>Le propriétaire de l'enregistrement du compte financier.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p>

### 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 646)
- [Gestion des comptes financiers](#) (page 647)

## 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 652).

## 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 90).

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 652)
- [Champs relatifs aux titulaires de comptes financiers](#) (page 652)

## 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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 650)
- [Champs relatifs aux titulaires de comptes financiers](#) (page 652)

## 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 71).

**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
<b>Profil du titulaire de compte financier</b>	
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 650)

## 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 656).

### 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

Liste de portefeuilles du compte financier	Filtres
	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 90).

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 71)

■ [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)

■ [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 656)

## 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
<b>Profil de participations de compte financier</b>	
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.



Champ	Description
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.
<b>Intégration de participations de compte financier</b>	
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 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 252).
- **Activité.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Champs d'activité](#) (page 170).
- **Demande d'assistance.** Pour plus d'informations, voir [Gestion de l'assistance et des communications](#) (page 337).
- **Lead.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Leads](#) (page 185).

## 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 659).

### 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 90).

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 658)
- [Champs relatifs aux plans financiers](#) (page 659)

## 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
<b>Profil du plan financier</b>	
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.
<b>Synthèse du plan financier</b>	
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.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	<p>Le propriétaire de l'enregistrement du plan financier.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p>

## Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les plans financiers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Plan financier](#) (page 658)
- [Gestion des plans financiers](#) (page 659)

## 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 :

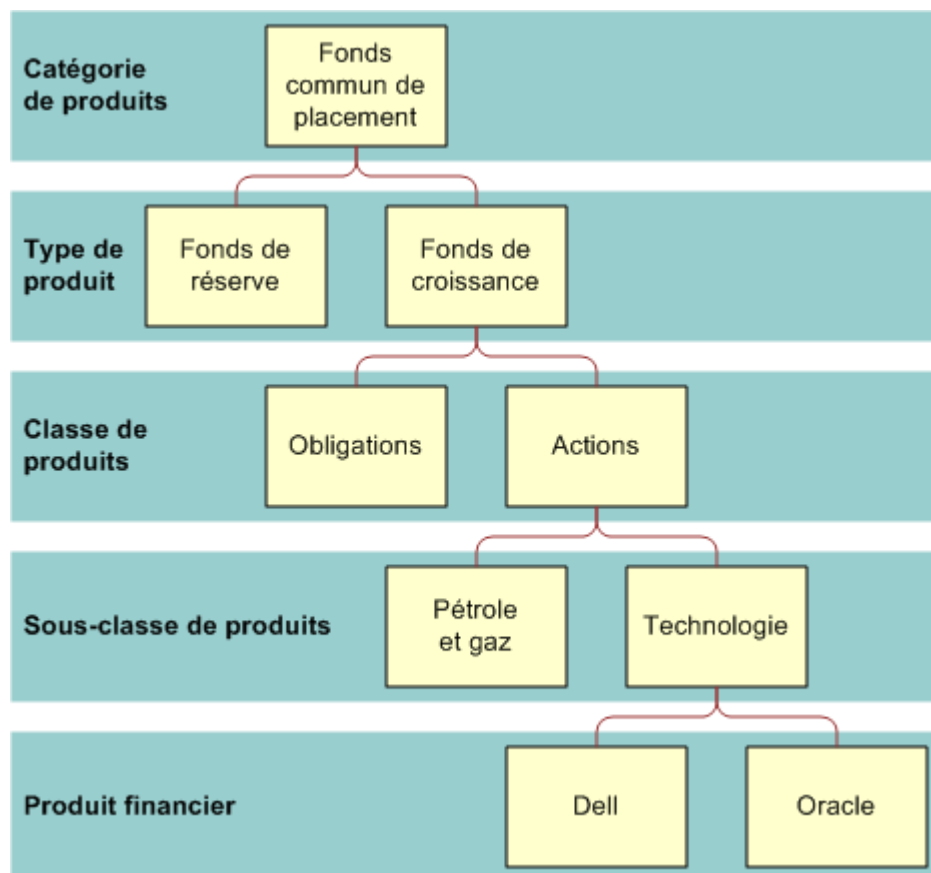


Figure 4: Exemple de hiérarchie pour un fonds commun de placement

Le schéma 5 représente un exemple de hiérarchie pour une police d'assurance.

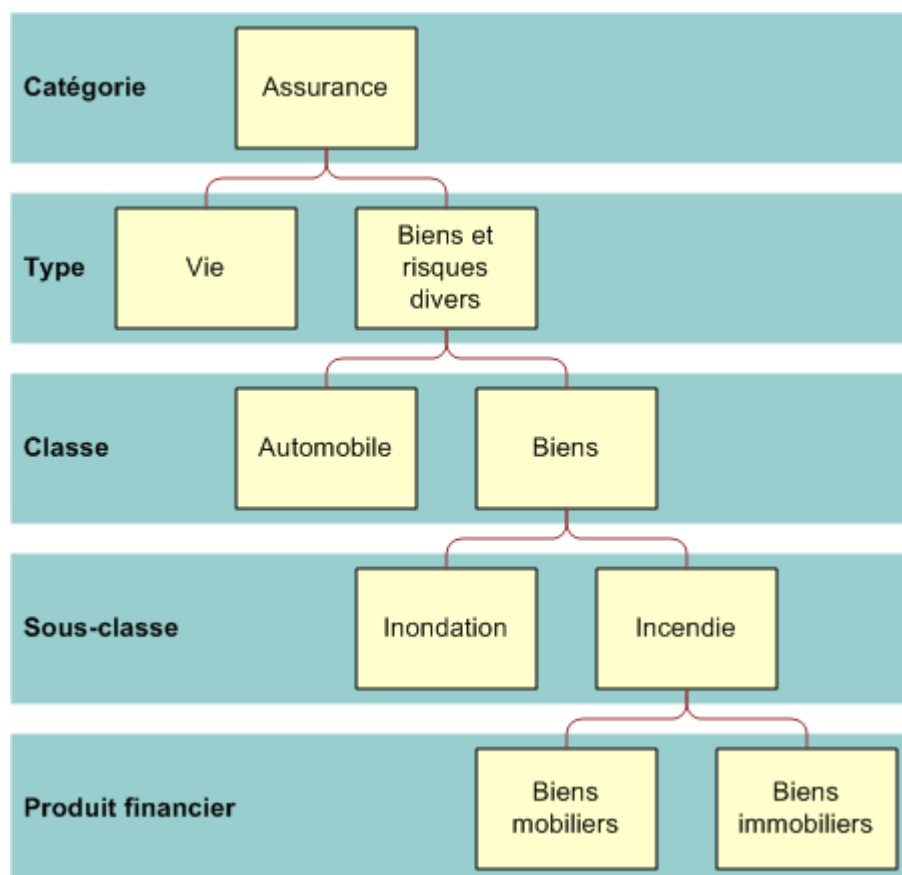


Figure 5: Exemple de hiérarchie pour une police d'assurance

## 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 666).

**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 665).

### 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 90).

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 665)

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 658)
- [Produit financier - Champs](#) (voir "[Produits financiers - Champs](#)" page 666)

## 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 71).

**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
<b>Profil de produit financier</b>	
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).
<b>Catalogue des produits</b>	
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.
<b>Généralités sur le produit financier</b>	
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 661)
- [Utilisation de la page d'accueil Produits financiers](#) (page 663)
- [Gestion des produits financiers](#) (page 665)

## 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 670).

## 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 90).

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 71).

**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
<b>Profil de transaction financière</b>	
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.
<b>Intégration de la transaction financière</b>	
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 678).** Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les déclarations d'assurance.
- **Couvertures (page 685).** Utilisez ces pages pour gérer les limites financières et les risques couverts par une police d'assurance.
- **Dommages (voir "Dégâts" page 689).** Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les dommages subis par les biens assurés d'un interlocuteur.
- **Propriétés du bien assuré (page 692).** Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les propriétés du bien assuré.
- **Parties concernées (voir "Parties impliquées" page 695).** Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les interlocuteurs impliqués dans des déclarations d'assurance.
- **Polices (page 699).** Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les polices d'assurance.
- **Souscripteurs (page 704).** Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les souscripteurs à des polices d'assurance.
- **Profil de courtier (page 707).** 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 674)
- [Procédure de production de déclaration de première notice de sinistre](#) (page 674)
- [Procédure de recrutement et d'établissement de relations agent-courtier](#) (page 675)
- [Procédure de gestion des relations agent-courtier](#) (page 675)
- [Procédure de planification des ventes et du budget](#) (page 676)
- [Processus de conversion des leads d'assurance en clients avec le modèle PSM \(Producer Success Model\)](#) (page 676)
- [Procédure de gestion des demandes d'assistance](#) (page 676)



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 307)).
- 2 Créez des objectifs pour un plan commercial (reportez-vous à la rubrique [Objectifs](#) (page 318)).
- 3 Gérez les comptes de plan (reportez-vous à la rubrique [Comptes de plan](#) (voir "[Comptes du plan](#)" page 324)).
- 4 Gérez les interlocuteurs du plan (reportez-vous à la rubrique [Interlocuteurs du plan](#) (page 328)).
- 5 Gérez les opportunités du plan (reportez-vous à la rubrique [Opportunités du plan](#) (page 332)).

## 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 699)).
- 2 Créez l'enregistrement de déclaration (reportez-vous à la rubrique [Déclarations](#) (voir "[Réclamations](#)" page 678)).
- 3 Saisissez les informations relatives à la première notice de sinistre (reportez-vous à la rubrique [Déclarations](#) (voir "[Réclamations](#)" page 678)).

## 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](#) (page 183)).
- 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 180)).
- 3 Exécutez la campagne marketing (reportez-vous à la rubrique [Procédure de traitement des campagnes](#) (page 175).
- 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 393)).

## 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 71).
- 2 Contrôlez les informations d'identification et de connexion des agents et agences (reportez-vous à la rubrique [Gestion des comptes de partenaire](#) (page 390).
- 3 Gérez le plan commercial (reportez-vous à la rubrique [Gestion des plans commerciaux](#) (page 314).
- 4 Contrôlez les opportunités et les demandes d'assistance des agents et agences (reportez-vous aux rubriques [Gestion des opportunités](#) (page 256) et [Gestion des demandes d'assistance](#) (page 341).

## 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 307)).
- 2 Gérez les budgets et les quotas de ventes (reportez-vous à la rubrique [Prévisions](#) (page 274)).
- 3 Gérez les prévisions de ventes (reportez-vous à la rubrique [Prévisions](#) (page 274)).
- 4 Gérez les territoires (reportez-vous à la rubrique [Gestion des territoires](#)).

## 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 339)).
- 2 Affectez ou réaffectez une demande d'assistance (reportez-vous à la rubrique [Affectation de demandes d'assistance](#) (page 342) ou [Réaffectation de demandes d'assistance](#) (page 344)).
- 3 Utilisez les solutions liées à une demande d'assistance (reportez-vous à la rubrique [Ajout de solutions aux demandes d'assistance](#) (page 344)).
- 4 Clôturez la demande d'assistance résolue (reportez-vous à la rubrique [Clôture des demandes d'assistance résolues](#) (page 345)).

## 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 :

**676** Aide en ligne d'Oracle CRM On Demand Version 20

- **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 148).
- 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 163).
- 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](#) (page 201).
- 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 254).
- 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.

## 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 695)
- [Dégâts](#) (page 689)

### ■ 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 Déclarations

La page Déclarations - Page d'accueil permet de gérer les déclarations. Elle comporte plusieurs sections et présente les informations les plus pertinentes.

**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 déclaration

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 681).

### 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, voir [Création et amélioration de listes](#) (page 90).

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 681)
- [Gestion des déclarations](#) (voir "[Gestion des réclamations](#)" page 680)

## 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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Suivi des déclarations parent](#) (page 681)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements](#) (page 38).

**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](#) (page 679)
- [Champs relatifs aux déclarations](#) (page 681)

## 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, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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
<b>Profil de déclaration</b>	
Numéro de déclaration	Identifiant de la déclaration.
Secteur d'activité	Type d'assurance (automobile, biens, responsabilité civile, accidents du travail, vie).
Code de sinistre	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 sinistre	Type de sinistre, lié au code de sinistre. Par exemple : accident de voiture, vol, etc.
Date de déclaration	Date à laquelle l'assuré a déclaré l'accident.
Date et heure de la perte	Date de l'accident ou du sinistre.
Devise	La devise de la déclaration.
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.
<b>Détails de la déclaration</b>	
Type de sinistre	Type de sinistre (incendie, vol, accident corporel, tempête, inondation, grêle, etc.)
Catégorie de sinistre	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.
Lieu du sinistre	Lieu du sinistre, par exemple, parking à étages, centre commercial, etc.
Montant du sinistre	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.
<b>Intégration de la déclaration</b>	
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).
<b>Police de la déclaration</b>	
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 des dommages	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.
Département	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](#) (page 679)
- [Gestion des déclarations](#) (voir "[Gestion des réclamations](#)" page 680)

## 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](#) (voir "[Champs relatifs aux garanties](#)" page 687).

## 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

Liste de couvertures	Filtres
	avez accès, quel que soit leur titulaire.
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 90).

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](#) (voir "[Champs relatifs aux garanties](#)" page 687)
- [Gestion des couvertures](#) (page 687)

## 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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements](#) (page 38).

**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 685)
- [Champs relatifs aux couvertures](#) (voir "[Champs relatifs aux garanties](#)" page 687)

## Champs relatifs aux garanties

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, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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
<b>Profil de la garantie</b>	
Nom de la garantie	Nom unique de la couverture.
Police	Police liée à la couverture.
Couverture	Type de couverture de responsabilité acquise par le client dans le cadre de sa police. Par exemple : collision, collective, dommage corporel, paiements

Champ	Description
	médicaux.
Statut de la garantie	Statut de la couverture, par exemple, En attente, Ouvert, Fermé.
Devise	La devise de la garantie.
Bien assuré	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 \$.
Produit - garantie	Produit d'assurance associé à la couverture.
<b>Détail de la garantie</b>	
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.
<b>Intégration de la garantie</b>	
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 685)
- [Gestion des garanties](#) (voir "[Gestion des couvertures](#)" page 687)



## 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 dommages](#)" page 691).

## 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 90).

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](#) (voir "[Champs relatifs aux dommages](#)" page 691)
- [Gestion des dommages](#) (page 690)

## 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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 689)
- [Champs relatifs aux dégâts](#) (voir "[Champs relatifs aux dommages](#)" page 691)

## Champs relatifs aux dommages

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, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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
<b>Profil de dommage</b>	
Déclaration	Déclaration liée à l'enregistrement de dégât.
Propriété du bien assuré	Bien assuré lié à l'enregistrement de dégât.
Nom du dommage	Nom unique du dégât. Ce champ est limité à 50 caractères.
Description du bien endommagé	Description du bien endommagé, par exemple "voiture BMW". La limite est de 16 350 caractères.
Description du dommage	Description du dégât, par exemple, <i>phare avant droit endommagé</i> . La limite est de 16 350 caractères.
Devise	La devise du dommage.
Numéro du bien	Numéro de la propriété, par exemple propriété 1, propriété 2, etc. Si une police couvre trois voitures, vous pouvez les numéroter comme suit : 1 pour la Renault Laguna, 2 pour la Citroën C4 et 3 pour la Peugeot 307.
Type de bien endommagé	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.
<b>Intégration de dommage</b>	

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 689)
- [Gestion des dommages](#) (page 690)

## 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 685) et [Dégâts](#) (page 689).

**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](#) (voir "Bien assuré - Champs" page 694).

### 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 90).

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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.

## Bien assuré - Champs

Utilisez la page Bien assuré - Modification pour ajouter un enregistrement ou mettre à jour une assurance existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un bien assuré.

**CONSEIL :** Vous pouvez également modifier un bien assuré dans les pages Liste de biens assurés et Bien assuré - Détail. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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
<b>Profil de bien</b>	
Police	La police associée à la propriété de bien assuré.
Séquence	Le numéro de séquence du 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 du bien assuré. La limite est de 16 350 caractères.
Montant	Le montant à hauteur duquel la propriété est assuré.
Devise	La propriété du bien assuré.
<b>Intégration du bien</b>	
ID externe	Permet de suivre l'ID de l'origine externe des informations externes sur la déclaration. Ce champ est limité à 50 caractères.
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 697).

### 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 90).

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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
<b>Profil de partie impliquée</b>	
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.
Devise	La devise de la partie impliquée.
Rôle dans l'accident	Le rôle de la partie impliquée dans l'accident. Par exemple, conducteur, passager et piéton.
Lieu	L'emplacement du réclamant au moment de l'accident. Par exemple, dans le véhicule impliqué, dans le véhicule non impliqué et piéton.
<b>Partie impliquée - Détail</b>	
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. La limite est de 16 350 caractères.
<b>Intégration de la partie impliquée</b>	
ID du 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 704)
- [Réclamations](#) (page 678)
- [Propriétés du bien assuré](#) (page 692)
- [Couvertures](#) (page 685)
- **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 699).
- **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 339).

## 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 702).

## 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 90).

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 701).

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Utilisation des pièces jointes](#) (page 112)

**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, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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 701).

**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
<b>Police - Origine</b>	
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.
Devise	La devise de la police.
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.
Propriétaire	Propriétaire de l'enregistrement de police d'assurance.  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ

Champ	Description
	Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).
<b>Police - Intégration</b>	
ID du système externe	Assure le suivi de l'ID de la source des informations externes relatives à la police. 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	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.
<b>Police - Agent</b>	
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

Champ	Description
	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.

**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 706).

## 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
-------------------------	---------



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 90).

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 706)
- [Champs relatifs aux souscripteurs](#) (page 706)

## 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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 704)
- [Champs relatifs aux souscripteurs](#) (page 706)

## 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, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 71).

**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
<b>Profil du souscripteur</b>	
Police	Police liée à ce souscripteur.
Interlocuteur souscripteur	Nom de l'interlocuteur pour la police.

Champ	Description
Nom du souscripteur	Nom unique du souscripteur.
Rôle	Rôle du contact dans cette police. Voici quelques exemples de rôles : assuré, conducteur principal et bénéficiaire.
Devise	La devise du souscripteur.
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.
<b>Souscripteur - Intégration</b>	
ID du 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.
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, voir :

- [Utilisation de la page d'accueil Souscripteur](#) (page 704)

## 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 388).

## 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](#) (voir "[Champs relatifs au profil de courtier](#)" page 710).

### 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 90).

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 38).

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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)

**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 relatifs au profil 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 le nom des types d'enregistrement, des champs et des options des listes. 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
<b>Informations sur la démographie</b>	
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.
Pays	Pays dans lequel le courtier est basé.
Adresse 1	Adresse de l'emplacement du courtier.

Champ	Description
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.
<b>Divers</b>	
Présentation de la société	Généralités sur le courtier.
Croissance historique et futur 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 716).

## 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 90).

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 716)
- [Gestion des concessionnaires](#) (page 715)

**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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements](#) (page 101)
- [Ajout de remarques](#) (voir "Ajout de notes" page 108)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 115)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 122)
- [Gestion des calendriers et activités](#) (voir "Gestion de calendriers et activités" page 145)

**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 713)
- [Champs de concessionnaires](#) (page 716)

- [Utilisation de la page d'accueil Concessionnaire](#) (page 713)
- [Rapports](#) (page 799)

## 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 décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le concessionnaire</b>	
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.
E-mail	Adresse e-mail de l'interlocuteur du concessionnaire. La limite est de 50 caractères.
<b>REMARQUE :</b> Les champs d'adresse de facturation et d'expédition suivants ne sont pas disponibles par défaut. L'administrateur de votre société doit les configurer sur la page de détails du concessionnaire dans une section supplémentaire. Pour plus d'informations sur la configuration des pages de détails, voir <a href="#">Personnalisation de la présentation des pages statiques</a> .	
Adresse de facturation 1, 2, 3	Adresse de facturation du concessionnaire. <b>REMARQUE :</b> Si des adresses partagées sont définies pour votre société, l'adresse de facturation est en lecture seule et les champs d'adresse changent pour respecter les exigences des adresses partagées. Pour plus d'informations sur les adresses partagées, voir <a href="#">Adresses</a> .
Ville de facturation	Aucun.

Champ	Description
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.
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.
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.
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	Aucun.
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.  <b>REMARQUE :</b> Si des adresses partagées sont définies pour votre société, l'adresse d'expédition est en lecture seule et les champs d'adresse changent pour respecter les exigences des adresses partagées. Pour plus d'informations sur les adresses partagées, voir <a href="#">Adresses</a> .
Ville d'expédition	Aucun.
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.
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.

Champ	Description
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 href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> .
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	Aucun.
<b>Informations complémentaires</b>	
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.
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement de concessionnaire.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire 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>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p>
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

Champ	Description
	concessionnaire. Valeurs par défaut : Actif, Application en attente, Candidat et Contrat en attente.

## 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.

## Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les concessionnaires, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Concessionnaires](#) (page 713)
- [Utilisation de la page d'accueil Concessionnaire](#) (page 713)
- [Gestion des concessionnaires](#) (page 715)

# 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 729).

### 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
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 90).

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.
- **Equipement.** Equipement 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 729)
- [Gestion des véhicules](#) (page 721)

## 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 724)
- [Activation de l'association de véhicule dans les demandes d'assistance](#) (page 723)

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 726)
- [Suivi des demandes d'assistance aux véhicules](#) (voir "[Suivi des demandes d'assistance des véhicules](#)" page 725)
- [Suivi des historiques des ventes de véhicules](#) (page 726)
- [Suivi des historiques de l'assistance aux véhicules](#) (page 727)
- [Suivi des informations financières relatives à des véhicules](#) (page 728)

**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 71)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné](#) (page 73)
- [Utilisation des listes](#) (page 84)
- [Utilisation des enregistrements](#) (page 38)
- [Ajout de remarques](#) (voir "[Ajout de notes](#)" page 108)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements](#) (page 101)
- [Suivi des équipements](#) (page 225) (inclut le lien entre les véhicules et les comptes)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 115)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 122)
- [Suivi des équipements](#) (page 225) (inclut le lien entre les véhicules et les comptes)
- [Changement de nom des types d'enregistrements](#)

**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 719)
- [Champs de véhicules](#) (page 729)
- [Utilisation de la page d'accueil Véhicule](#) (page 720)

- [Rapports](#) (page 799)

## 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.

## 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** Cliquez 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** Cliquez 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

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Définition des produits de votre société.

## 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 en fonction de vos besoins.

- 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	Oracle CRM On Demand génère ce numéro.
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.
Heure 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.
Propriétaire	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 729).
- 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.

Champ	Commentaires
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.

Champ	Commentaires
	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 décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le véhicule</b>	
Numéro d'identification du véhicule	Numéro d'identification du véhicule. La limite est de 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 du 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 de 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 <a href="#">Activation d'un type de produit d'un véhicule</a> (voir "<a href="#">Activation d'un type de produit Véhicule</a>" page 724).</p>
Accessoire carrosserie	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).

Champ	Description
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement de véhicule.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 39).</p>
<b>Informations complémentaires sur le véhicule</b>	
Occasion/Neuf	Indication sur l'ancienneté du véhicule.
Type de produit	<p>Type du véhicule. La limite est de 30 caractères.</p> <p><b>REMARQUE : Ce champ est accessible en lecture seule.</b></p>
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	<p>Nom de l'interlocuteur pour le véhicule. La limite est de 100 caractères.</p> <p><b>REMARQUE : Ce champ est accessible en lecture seule.</b></p>
Compte	Compte auquel le véhicule est lié.
Site du compte	<p>Emplacement du compte. La limite est de 50 caractères.</p> <p><b>REMARQUE : Ce champ est accessible en lecture seule.</b></p>
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).
Lieu	Emplacement du véhicule (par exemple, Parking du concessionnaire).

Champ	Description
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](#).

## 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](#).

## 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](#). 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](#).

## Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les véhicules, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Véhicule](#) (page 720)
- [Gestion des véhicules](#) (page 721)

# 12 Personnalisation de votre application

---

Vous pouvez utiliser les pages Ma configuration pour personnaliser Oracle CRM On Demand. Pour une procédure pas à pas, cliquez sur l'une des rubriques ci-dessous :

- [Mise à jour des détails de vos informations personnelles](#) (page 734)
- [Définition de votre type d'enregistrement de la recherche par défaut](#) (voir "[Définition de votre type d'enregistrement de recherche par défaut](#)" page 743)
- [Définition de votre thème](#) (page 744)
- [Paramétrage du mode d'aperçu d'enregistrement](#) (page 745)
- [Modification du paramètre de langue](#) (page 745)
- [Affichage des champs de piste d'audit](#) (page 746)
- [Gestion de votre quota](#) (page 747)
- [Consultation de votre activité de connexion](#) (page 748)
- [Changement de mot de passe](#) (page 748)
- [Définition de vos questions de sécurité](#) (page 749)
- [Consultation des informations sur vos délégués](#) (page 749)
- [Ajout d'utilisateurs délégués](#) (page 751)
- [Attribution du droit d'accès en connexion au support technique](#) (page 751)
- [Affichage de vos onglets](#) (page 752)
- [Modification de la présentation des pages de détails](#) (page 753)
- [Modification des présentations de vos pages d'accueil](#) (page 754)
- [Modification de la présentation de votre barre d'actions](#) (page 754)
- [Configuration de votre calendrier](#) (page 755)
- [Accès aux données et aux outils d'intégration](#) (page 756)
- [Consultation de vos demandes d'exportation](#) (page 757)
- [Incorporation de listes de favoris sous forme de widget](#) (page 760)
- [Intégration d'un widget de messagerie](#) (page 760)
- [Incorporation de rapports sous forme de widget](#) (page 761)

- [Incorporation d'un widget Liste simple](#) (page 762)

### Rubriques connexes

Reportez-vous aux rubriques suivantes pour des informations sur la personnalisation de votre application :

- [A propos des widgets On Demand](#) (page 759)
- [Importation de vos interlocuteurs](#) (page 237)
- [Utilisation du Offline Client](#) (page 764)
- [Ajout d'e-mails de Microsoft Outlook et de Lotus Notes](#) (page 773)

## 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
<b>Informations importantes sur l'utilisateur</b>	
Prénom	Prénom de l'utilisateur. La limite est de 50 caractères. Ce champ est

Champ	Description
	obligatoire.
Nom de famille	Nom de l'utilisateur. La limite est de 50 caractères. Ce champ est obligatoire.
Deuxième prénom	Deuxième prénom de l'utilisateur. La limite est de 50 caractères.
M./Mme/Mlle	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.  <b>REMARQUE :</b> Suivant la manière dont l'administrateur de votre société configure la mise en page de l'utilisateur, vous pouvez voir le champ Responsable (Alias) au lieu de Responsable. Le champ Responsable (Alias) affiche l'identifiant court du responsable de l'utilisateur.
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. Lecture seule.
<b>Informations détaillées sur l'utilisateur</b>	
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.

Champ	Description
	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.
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.
<b>Préférences interlocuteur</b>	
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"> <li>■ Des informations essentielles sur les mises à jour des produits et les modifications des services pour Oracle CRM On Demand et les produits associés</li> <li>■ Des instructions et plannings des mises à niveau pour les versions les plus importantes</li> <li>■ Des communications importantes ou urgentes venant en complément des processus de prise en charge ordinaires (dans le cas d'une panne matérielle, par exemple)</li> </ul> <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><b>REMARQUE :</b> Cette case à cocher n'est pas utilisée pour déterminer quels utilisateurs reçoivent les alertes système émises par Oracle CRM</p>



Champ	Description
	On Demand Customer Care, par exemple les rappels de maintenance future planifiée.
<b>Informations géographiques de l'utilisateur</b>	
Langue, Local, Devise, Fuseau horaire	<p>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 sélectionnant la valeur de votre choix.</p> <p>Pour plus d'informations sur ces champs, voir <a href="#">A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs</a> (page 741).</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>
<b>Informations sur la sécurité de l'utilisateur</b>	
Domaines de rapport	<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 <a href="#">Rapports</a> (page 799), 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</p>

Champ	Description
	<p>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 <a href="#">Rapports</a> (page 799), et plus particulièrement à la section A propos de la visibilité sur les enregistrements.</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 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 href="#">A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle</a> (page 743) 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	Lecture seule. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société.
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 <a href="#">Consultation de votre activité de connexion</a> (page 748).
<b>Paramètres de communication</b>	

Champ	Description
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 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 <a href="#">Passage des appels</a> (page 370).
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.
<b>Informations complémentaires</b>	
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.
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

Champ	Description
	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.
Mode de prévisualisation des enregistrements	<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 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 n'est pas renseigné, le paramètre d'aperçu de l'enregistrement par défaut relatif à la société est utilisé.</p>
Affichage liens de 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. 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><b>REMARQUE :</b> 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 des liens de page sont déterminées par le thème que vous utilisez. Pour plus d'informations sur le choix d'un thème, voir <a href="#">Définition de votre thème</a> (page 744).</p>

Champ	Description
Format des informations connexes	Si votre rôle d'utilisateur possède le privilège Personnaliser le format d'affichage des informations associées, vous pouvez choisir d'afficher les sections d'informations connexes sous forme de listes ou d'onglet sur les pages de détails des enregistrements. Si l'option Format des informations connexes dans votre profil personnel n'est pas définie, le paramètre par défaut de votre rôle d'utilisateur est utilisé. Si l'option Format des informations connexes dans votre rôle d'utilisateur n'est pas définie, le paramètre par défaut de votre société est utilisé.
Prise en charge du fuseau horaire utilisateur pour les domaines des rapports	<p>Si cette case est sélectionnée sur votre profil utilisateur, les dates et heures des rapports en temps réel s'affichent en fonction de votre fuseau horaire.</p> <p>En fonction de la configuration de votre page Profil personnel par l'administrateur de votre société, vous pouvez modifier ce paramètre.</p> <p>Si cette case n'est pas sélectionnée sur votre profil utilisateur, les dates et heures des rapports s'affichent en fonction du fuseau horaire de votre société.</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.

Nom du paramètre	Description
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	<p>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.</p>
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><b>REMARQUE :</b> 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 741).

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
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 734).

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.

## 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. 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 Outlook Email Integration 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 Préviation. 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 283).

**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 137).

**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.

## Consultation des informations sur vos délégués

La fonction *Délégation d'utilisateurs* permet à un utilisateur qui assiste plusieurs personnes de voir tous les enregistrements appartenant à ces personnes. Si l'administrateur de votre société a activé la fonctionnalité de

délégation d'utilisateurs et que votre rôle a été défini pour la délégation d'utilisateurs, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Afficher la liste des utilisateurs dont vous êtes un délégué.
- Afficher la liste des utilisateurs qui sont votre délégué.
- Ajouter des délégués pour vous-même.

Pour plus d'informations, voir [Ajout des utilisateurs délégués](#) (voir "[Ajout d'utilisateurs délégués](#)" page 751).

Pour afficher la liste des utilisateurs dont vous êtes un délégué, effectuez les étapes de la procédure suivante.

### ***Pour afficher la liste des utilisateurs pour lesquels vous êtes un délégué***

- 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 Sur la page Infos personnelles - Détails, faites défiler la page jusqu'à la section Utilisateurs délégués - De pour afficher la liste des utilisateurs dont vous êtes un délégué.

Pour afficher la liste des utilisateurs qui sont vos délégués, effectuez les étapes de la procédure suivante.

### ***Pour afficher la liste des utilisateurs qui sont vos 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 Sur la page Infos personnelles - Détails, faites défiler la page jusqu'à la section Utilisateurs délégués - A pour afficher la liste des utilisateurs qui sont vos délégués.

**REMARQUE :** Si la section Utilisateurs délégués - De n'est pas disponible dans la page Infos personnelles - Détails, cliquez sur Modifier la présentation et ajoutez la section dans votre présentation de page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, alors contactez l'administrateur de votre société.

### **Rubriques connexes**

A propos de la délégation d'utilisateurs

## Ajout d'utilisateurs délégués

Cette fonctionnalité est utile si un utilisateur qui assiste plusieurs personnes veut voir tous les enregistrements leur appartenant. Si l'administrateur de votre société a activé la fonctionnalité de délégation d'utilisateurs et que votre rôle a été défini pour la délégation d'utilisateurs, vous pouvez autoriser un utilisateur à être votre délégué en ajoutant cet utilisateur dans votre liste Utilisateurs délégués. Les utilisateurs délégués obtiennent l'accès de titulaire aux enregistrements que vous possédez.

L'administrateur de votre société peut également nommer des utilisateurs délégués pour vous. Pour plus d'informations, voir Gestion des utilisateurs délégués (Administrateur).

### *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 la section Utilisateurs délégués n'est pas disponible dans la page Infos personnelles - Détails, cliquez sur Modifier la présentation et ajoutez la section Utilisateurs délégués dans votre présentation de page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, alors contactez l'administrateur de votre société.
- 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 des valeurs sont définies dans le champ Utilisateurs délégués - Rôle, vous pouvez sélectionner un rôle pour chaque utilisateur.
- 7 Cliquez sur Enregistrer.

### **Rubriques connexes**

A propos de la délégation d'utilisateurs

## 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 sections d'informations connexes qui apparaissent sur chaque page de détails. Les sections d'informations connexes montrent les différents types d'enregistrement qui peuvent être liés à l'enregistrement sélectionné. Par exemple, des notes et des activités sont des informations connexes 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 :** à partir de la page 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.

## Format des informations connexes sur les pages de détails des enregistrements

Si votre rôle d'utilisateur possède le privilège Personnaliser le format d'affichage des informations associées, vous pouvez également choisir d'afficher les sections d'informations connexes sous forme de listes ou d'onglets sur les pages de détails des enregistrements, en définissant l'option Format des informations connexes dans votre profil personnel. Si l'option Format des informations connexes dans votre profil personnel n'est pas définie, le paramètre par défaut de votre rôle d'utilisateur est utilisé. Si l'option Format des informations connexes dans votre rôle d'utilisateur n'est pas définie, le paramètre par défaut de votre société

est utilisé. Pour plus d'informations sur la modification de l'option Format des informations connexes dans votre profil personnel, voir [Mise à jour des détails de vos infos personnelles](#) (voir "Mise à jour des détails de vos informations personnelles" page 734).

## 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 32).

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 84). Pour plus d'informations sur les listes préférées, voir la rubrique [Page Listes préférées](#) (page 98).

- 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 143).

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Partager le calendrier.

### ***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 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 237).
  - Pour afficher les informations sur vos demandes d'importation en attente et terminées, cliquez sur Données et outils d'intégration, puis sur Import - File des demandes.  
Pour plus d'informations, voir Consultation des résultats d'importation.
  - Pour afficher les informations sur vos demandes d'exportation en attente et terminées, cliquez sur Données et outils d'intégration, puis sur Export - File des demandes.  
Pour plus d'informations, voir [Consultation de vos demandes d'exportation](#) (page 757).
  - 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 764).
  - 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 773).
  - Pour incorporer un widget, cliquez sur Incorporer le contenu de CRM On Demand.  
Pour plus d'informations, voir :
    - [Incorporation de listes de favoris sous forme de widget](#) (page 760)
    - [Intégration d'un widget de messagerie](#) (page 760)
    - [Incorporation de rapports sous forme de widget](#) (page 761)
    - [Incorporation d'un widget Liste simple](#) (page 762)

### 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 759)

## Consultation de vos demandes d'exportation

La page File d'attente personnelle de demandes d'export affiche toutes les demandes d'exportation en attente et terminées que vous avez envoyées. Si une demande figure dans la section Demandes en attente, cliquez sur Rafraîchir pour voir si la demande a abouti. Lorsque la demande a abouti, vous pouvez faire un zoom avant sur une demande pour récupérer le fichier en sortie.

**REMARQUE :** L'accès aux demandes d'export dépendant des privilèges, vous ne pouvez pas accéder à toutes les demandes, ni récupérer tous les fichiers en sortie.

### **Pour afficher les demandes d'exportation**

- 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. Le tableau suivant décrit les informations sur la demande d'exportation.

Informations sur l'enregistrement de l'export	Description
Type	Désigne le type de la demande, Personnel ou Société.
Type d'export	Le type de l'export. <ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Complet.</b> Export complet des données de votre société.</li><li>■ <b>Partiel.</b> Export partiel des données de votre société.</li><li>■ <b>Liste.</b> Demande d'export effectuée à partir d'une page Liste.</li><li>■ <b>Client.</b> Demande d'extraction personnelle pour une application cliente.</li></ul>
Type d'enregistrement	Le type d'enregistrement. Pour les demandes partielles qui incluent des enregistrements enfant, l'enregistrement enfant est indiqué au format <i>Parent:Enfant</i> , par exemple, <i>Compte&gt;Contact</i> .
Liste	Pour les demandes d'export de type Liste, ce champ affiche le nom de la liste.
Statut	Le statut, par exemple, En cours ou Terminé.
Nom du client	Le nom de l'application du client pour les demandes d'extraction personnelles.
Demandé pour	L'utilisateur pour qui la demande a été envoyée.
Demandé par	L'utilisateur qui a envoyé la demande. Un administrateur peut créer une demande d'extraction personnelle pour un utilisateur via les services Web.
Soumise	Date et heure de soumission de la demande d'export.
Terminé	La date et l'heure auxquelles la demande d'export s'est terminée.

La procédure ci-après décrit comment récupérer le fichier ZIP d'une demande.

**Pour récupérer le fichier ZIP d'une demande**

- 1 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 - Détail ou Détail de la demande d'export.
- 2 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. Une demande d'export de type Liste ne contient qu'un seul fichier au format CSV.

- Cliquer sur Supprimer pour supprimer le fichier.

## 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 760).
- **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 760).

- **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 761).
- **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 762).

## 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.
- 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 799). Pour plus d'informations sur les tableaux de bord, reportez-vous à la rubrique [Tableaux de bord](#) (page 1147).

## 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.

- 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. Cette fonction vous permet de stocker des e-mails critiques 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

Assurez-vous que votre ordinateur est doté de la configuration système requise 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 766). 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.
- **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 765)
- [Installation du Offline Client](#) (page 766)
- [Téléchargement d'enregistrements vers le Offline Client](#) (page 769)
- [Téléchargement d'enregistrements du Offline Client](#) (page 772)
- [Résolution des conflits avec le Offline Client](#) (page 773)

## 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
<b>Comptes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opportunités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Interlocuteurs</li> <li>■ Rendez-vous</li> <li>■ Tâches</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Interlocuteurs</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Activités terminées</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Activités ouvertes</li> </ul>	
<b>Interlocuteurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comptes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opportunités</li> <li>■ Interlocuteurs</li> <li>■ Rendez-vous</li> <li>■ Tâches</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opportunités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Interlocuteurs</li> <li>■ Rendez-vous</li> <li>■ Tâches</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Activités ouvertes</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Activités terminées</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Relations d'interlocuteurs</li> </ul>	

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
<b>Opportunités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Interlocuteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comptes</li> <li>■ Interlocuteurs</li> <li>■ Rendez-vous</li> <li>■ Tâches</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Activités ouvertes</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Activités terminées</li> </ul>	

## 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 763).

### *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/Authentication unique.** Le Offline client invite l'utilisateur à sélectionner le type de connexion à utiliser pour chaque demande de téléchargement.
    - **Authentication 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.

## 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 84).
- 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 767).

### *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 734).

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.

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 772)

## 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 771)
- [Résolution des conflits avec le Offline Client](#) (page 773)

## 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.

## 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 763).
- 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 Eléments 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 763).

### 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><b>REMARQUE :</b> Un enregistrement de compte doit être lié à un interlocuteur pour que l'e-mail puisse être sauvegardé.</p>

Cette zone	contient ces enregistrements
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"> <li>1 Dans la zone Options après enregistrement, cochez la case Créer une nouvelle tâche ou Créer un nouveau rendez-vous.</li> <li>2 Cliquez sur Enregistrer.</li> <li>3 Dans le formulaire Nouvelle tâche ou Nouveau rendez-vous, mettez à jour les informations et sauvegardez l'enregistrement.</li> </ol>
Ajouter une nouvelle opportunité ou une demande d'assistance liée au destinataire de l'e-mail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dans la zone Enregistrements sélectionnés, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom du destinataire de l'e-mail.</li> <li>2 Sélectionnez Ajouter une nouvelle opportunité à On Demand ou Ajouter une nouvelle demande d'assistance à On Demand.</li> <li>3 Mettez à jour les informations dans le formulaire Nouvelle opportunité ou Nouvelle demande d'assistance.</li> <li>4 Cliquez sur Enregistrer.</li> </ol>
Ajouter le destinataire de l'e-mail en tant qu'interlocuteur ou lead	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2 Sélectionnez Ajouter à On Demand (pour un nouvel enregistrement Interlocuteur) ou Ajouter un nouveau lead à On Demand (pour un nouvel enregistrement Lead).</li> <li>3 Mettez à jour les informations dans le</li> </ol>

	<p>formulaire Nouvel interlocuteur ou Nouveau lead.</p> <p><b>4</b> Cliquez sur Enregistrer.</p> <p>Le nom du destinataire de l'e-mail est déplacé dans la zone Enregistrements sélectionnés de la fenêtre.</p>
Ajouter cet e-mail en tant que tâche terminée	<p><b>1</b> Assurez-vous qu'un enregistrement s'affiche dans la zone Enregistrements sélectionnés.</p> <p><b>2</b> Cliquez sur Enregistrer.</p> <p>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.</p>
Lier cet e-mail à un autre enregistrement	<p><b>1</b> Dans la fenêtre Créer une tâche, cliquez deux fois sur les enregistrements pour les déplacer vers la zone Enregistrements sélectionnés.</p> <p><b>2</b> (Facultatif) Mettez à jour les paramètres par défaut dans la zone Détails de l'activité.</p> <p><b>3</b> 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><b>1</b> Dans la liste déroulante Rechercher, sélectionnez le type d'enregistrement.</p> <p><b>2</b> Entrez le nom que vous voulez rechercher.</p> <p><b>3</b> 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	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'enregistrement.</li><li>2 Sélectionnez Modifier.</li><li>3 Mettez à jour les informations dans le formulaire Modifier.</li><li>4 Cliquez sur Enregistrer.</li></ol>
Mettre à jour une adresse e-mail dans Oracle CRM On Demand à partir de cet e-mail	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Dans la zone Résultats de la recherche, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'enregistrement.</li><li>2 Sélectionnez Associer une adresse e-mail.</li><li>3 Dans la fenêtre Associer un interlocuteur à un destinataire, sélectionnez l'adresse e-mail mise à jour dans la liste déroulante.</li><li>4 Cliquez sur Enregistrer.  La nouvelle adresse e-mail s'affiche dans l'enregistrement Interlocuteur.</li></ol>
Voir les informations de l'enregistrement, comme le nom de l'enregistrement, l'adresse e-mail et les noms des enregistrements liés	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Déplacez la souris sur l'enregistrement et ne la bougez plus jusqu'à ce que la bulle d'aide affiche les informations.</li></ul>

### ***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 781). 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 786). 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 791) 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 783)

- [Création de modèles Mail Merge for Word](#) (page 783)
- [Création de publipostages directs ou d'e-mails globaux avec Mail Merge for Word](#) (page 784)

### 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 782)

## 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"><li>■ <b>AutoText. (Texte auto.)</b> 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.</li><li>■ <b>Insert Oracle Field (Insérer un champ Oracle).</b> 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.</li></ul>
4. Preview (Aperçu)	Permet d'afficher un aperçu de chaque message. Vous pouvez utiliser les flèches pour faire défiler les messages.

Options de la barre d'outils	Description
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 784).
- 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 84).
  - 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 781).
- 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 782).
- 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 786)
- [A propos de la création de rapports avec Reports and Analysis for Excel](#) (page 787)
- [Téléchargement du modèle Reports and Analysis for Excel](#) (page 788)
- [Création de rapports à l'aide de Reports and Analysis for Excel](#) (page 788)

## 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. A 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 <a href="#">Utilisation des listes</a> (page 84).
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 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 options sont les suivantes :
  - Compte
  - Interlocuteur
  - Opportunité
  - Lead
  - Demande d'assistance
  - Solution
  - Foyer
  - Objet personnalisé 1
  - Objet personnalisé 2
  - Destinataires de la campagne
  - Objet personnalisé 1 Comptes
  - Objet personnalisé 1 Opportunités
  - Objet personnalisé 2 Comptes
  - Objet personnalisé 2 Opportunités

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 787). 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 84).

- 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 s'affichent dans la liste correspondante.
- 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 84).

- 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 791)
- [A propos de Segmentation Wizard](#) (page 792)
- [Téléchargement de Segmentation Wizard](#) (page 793)
- [Création de segments](#) (page 793)
- [Téléchargement de segments](#) (page 796)
- [Exportation de segments](#) (page 796)

## 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
------------------------------	-------------

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.
- 2 Dans l'onglet Support, cliquez sur Applications complémentaires.
- 3 Sur la page Applications complémentaires, cliquez sur Segmentation Wizard.
- 4 Suivez les instructions fournies dans la page Web pour télécharger le fichier.
- 5 Enregistrez le fichier 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 84).

**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 chargement d'un segment, Oracle CRM On Demand associe les interlocuteurs de la liste à une de ses campagnes dans Oracle CRM On Demand. 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 10 000 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 800).

**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 837). 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 849).
- **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 830).

### 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 800)

[A propos des rapports prédéfinis](#) (voir "[À propos des rapports prédéfinis](#)" page 830)

[A propos du calendrier fiscal personnalisé dans Oracle CRM On Demand Answers](#) (page 835)

[Gestion de rapports](#) (page 836)

[Prise en main des réponses \(rapports personnalisés\)](#) (page 849)

[A propos des limites dans les rapports](#) (page 850)

[Tableaux de bord](#) (page 1147)

[Optimisation des performances](#) (page 1140)

## 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.

Les données associées à un livre, utilisées pour mettre en oeuvre la gestion des territoires et l'activation de l'alignement dans Oracle CRM On Demand, sont également prises en charge dans Oracle CRM On Demand Answers, via la visibilité du livre. Lorsque vous sélectionnez un livre dans le Sélecteur de Livre, Oracle CRM On Demand Answers affiche uniquement le compte actif et les enregistrements de l'interlocuteur associés au livre. Les enregistrements associés à un livre et dont l'association a été supprimée ou va devenir active ne figurent pas dans les rapports.

### Propriété du livre

Les utilisateurs et les livres personnalisés peuvent détenir des enregistrements Compte et Interlocuteur. La propriété d'un livre permet de simuler des territoires. Si un enregistrement est la propriété exclusive d'un livre, cet enregistrement est visible uniquement via la visibilité Livre. De même, lorsqu'un enregistrement a un titulaire exclusif et qu'il n'est associé à aucun livre, cet enregistrement n'est pas visible via la visibilité Livre. Afin d'illustrer ce mode de propriété des enregistrements, reportez-vous à l'exemple indiqué dans le tableau suivant.

Enregistrement du compte	Propriété de l'enregistrement	Association du livre	Description
Action Rentals	Utilisateur (Lucy Harris)	Aucune	La société Action Rentals est détenue par Lucy Harris et n'est associée à aucun livre.
Bobcat Corp.	Livre (Ouest)	Ouest	La société Bobcat Corp. est détenue par le livre Ouest, ce qui en fait le livre principal.
Coastal Company	Utilisateur (Lucy Harris)	Ouest	La société Coastal Company est détenue par Lucy Harris et est associée au livre Ouest dans l'applet enfant.

### Résultats

Les enregistrements suivants s'affichent dans les modes Visibilité du responsable, Visibilité de l'équipe et Visibilité totale pour Lucy Harris puisque ces enregistrements sont détenus ou partagés par Lucy :

- Action Rentals
- Coastal Company

Bobcat Corp. ne s'affiche pas dans ces modes de visibilité puisque cet enregistrement est la propriété exclusive du livre Ouest. Les enregistrements suivants s'affichent si le livre Ouest est sélectionné à partir du sélecteur de livres puisque ces enregistrements sont détenus par le livre Ouest ou qu'ils y sont associés :

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

L'enregistrement Action Rentals ne s'affiche pas dans le mode de visibilité Livre puisque cet enregistrement est la propriété exclusive de l'utilisateur, à savoir Lucy Harris. Pour plus d'informations, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements](#) (page 39) et A propos des modes de propriété des enregistrements.

### 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'enregistr ement	Domaine	V i s i b i l i t é t e m p o r e l e s h i s t o r i q u e s
Compte	Adresse du compte	S S S é é é

Type d'enregistrement	Domaine	VV ii ss ii bb ii il ll it tt éé o ct ue rle é' sé po ou ri sp ae bl le
		cc uu rr ii ss ée ee
	Historique du concurrent du compte	ss ée cc uu rr ii ss ée ee
	Historique de compte et partenaire	ss ée cc uu rr ii ss ée

Type d'enregistrement	Domaine	VV ii ss ii bb ii ll ii tt éé cc ue ri e' sé po cu ri sp ae bl e	VV ii ss ii bb ii ll ii tt éé cc ue ri e' sé po cu ri sp ae bl e
		ée ss cc uu rr ii ss éé ee	ée ss cc uu rr ii ss éé ee
	Historique de compte et compte connexe	ss éé cc uu rr ii ss éé ee	ss éé cc uu rr ii ss éé ee
	Historique de l'interlocuteur du compte	ss éé cc uu rr ii ss éé ee	ss éé cc uu rr ii ss éé ee
	Historique du compte	ss éé cc uu rr	ss éé cc uu rr

Type d'enregistrement	Domaine	V	V	V	V
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		i	i	i	i
		b	b	b	b
		i	i	i	i
		l	l	l	l
		i	i	i	i
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		é	é	é	é
		t	t	t	t
		o	o	o	o
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		e	e	e	e
		r	r	r	r
		e	e	e	e
		s	s	s	s
		p	p	p	p
		o	o	o	o
		r	r	r	r
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		a	a	a	a
		b	b	b	b
		l	l	l	l
		e	e	e	e
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		é	é	é	é
		e	e	e	e
		e	e	e	e
		r	r	r	r
		r	r	r	r
		f	f	f	f
		f	f	f	f
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		i	i	i	i
		i	i	i	i
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		r	r	r	r
		r	r	r	r

Type d'enregistrement	Domaine	VVV iii sss iii bbb iii iii lll iii ttt ééé ooo uuu rrr le sé pour sp ae b le	VVV iii sss iii bbb iii iii lll iii ttt ééé ooo uuu rrr le sé pour sp ae b le
		ccc eee  lll aaa  vvv iii sss iii ttt iii lll iii ttt ééé  ccc eee  lll rrr ééé ccc uuu iii	



Type d'enregistrement	Domaine	Vivissibiliteé collective
		FFee
	Autres domaines	IIIII rrrtttéé
Concurrent compte	Tout	IILLimitté
Partenaire/c ompte	Tout	IILLimitté

Type d'enregistrement	Domaine	Vissibilisation
		Vissibilisation des titulaires de la carte de paiement
Compte connexe au compte	Tout	Information des titulaires de la carte de paiement
CA du compte	Tout	Information des titulaires de la carte de paiement
Activité	Tout	Information des titulaires de la carte de paiement

Type d'enregistrement	Domaine	Visibilité
		Visibilité totale sur les enregistrements d'analyses
		Visibilité limitée sur les enregistrements d'analyses
Equipement	Tout	Visibilité limitée sur les enregistrements d'analyses

Type d'enregistrement	Domaine	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		é	é
		t	t
		o	o
		a	a
		l	l
		e	e
		r	r
		e	e
		s	s
		p	p
		o	o
		r	r
		i	i
		s	s
		a	a
		b	b
		l	l
		e	e
		c	c
		e	e
		u	u
		d	d
		'	'
		t	t
		t	t
		e	e
		y	y
		n	n
		p	p
		r	r
		e	e
		e	e
		g	g
		c	c
		c	c
		i	i
		'	'
		'	'
		s	s
		e	e
		e	e
		t	t
		r	r
		r	r
		r	r
		e	e
		m	m
		e	e
		e	e
		m	m
		g	g
		e	e
		i	i
		n	n
		s	s
		s	s
		t	t
		C	C
		r	r
		o	o
		e	e
		m	m
		r	r
		p	p
		e	e
		e	e
		t	t
		r	r
		e	e
		t	t
		C	C

Type d'enregistrement	Domaine	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		é	é
		t	t
		o	o
		c	c
		t	t
		a	a
		l	l
		e	e
		r	r
		e	e
		s	s
		p	p
		a	a
		e	e
		l	l
		e	e
		c	c
		r	r
		p	p
		t	t
		e	e
Activités de visite	Tout	S	S
		é	é
		c	c
		u	u
		r	r
		i	i
		s	s
		é	é
		é	é
		e	e
		e	e
Campagne	Tout	I	I
		l	l
		l	l
		i	i
		m	m
		i	i
		t	t
		r	r
		é	é
		i	i
		t	t
		é	é
Interlocuteur	Historique de l'équipe de	S	S
		é	é
		é	é

Type d'enregistrement	Domaine	V	V
		i i i	i i i
		s s s	s s s
		i i i	i i i
		b b b	b b b
		i i i	i i i
		l l l	l l l
		i i i	i i i
		t t t	t t t
		t t t	t t t
		é é é	é é é
		t t t	t t t
		o o o	o o o
		c c c	c c c
		t t t	t t t
		l e	l e
		r l e	r l e
		s é	s é
		p o	p o
		u r	u r
		s p	s p
		a b	a b
		l e	l e
r	l'interlocuteur	c c c	c c c
		u u u	u u u
		r r r	r r r
		i i i	i i i
		s s s	s s s
		é é é	é é é
		n n n	n n n
		e e e	e e e
		f f f	f f f
		r r r	r r r
		o o o	o o o
		n n n	n n n
		f f c	f f c
		c c t	c c t
		r r o	r r o
		c c n	c c n
		t t d	t t d
		i i e	i i e
		c c l	c c l
		r r a	r r a
		v v v	v v v
		c c i	c c i
		e e s	e e s
		i i i	i i i
		l l b	l l b
		a a i	a a i
		i t	i t
		v v é	v v é

Type d'enregistrement	Domaine	VV ii ss ii bb ii il ll it tt ét o ct ue rl e' sé po ur sp ae bl é	VV ii ss ii bb ii il ll it tt ét o ct ue rl e' sé po ur sp ae bl é
		ii d ss e ii l' bt é ii q ll u ii i tt p ée e  cc ee  ll ' é cc uu ii pp é	
	Autres domaines	SS S é é cc c uu u	

Type d'enregistrement	Domaine	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		é	é
		t	t
		o	o
		c	c
		t	t
		e	e
		r	r
		e	e
		s	s
		p	p
		a	a
		b	b
		i	i
		e	e
		r	r
		i	i
		s	s
		é	é
		e	e
		e	e
Intérêts de l'interlocuteur	Tout	s	s
		é	é
		c	c
		u	u
		r	r
		i	i
		s	s
		é	é
		e	e
		e	e
Interlocuteur - Chiffre d'affaires	Tout	s	s
		é	é
		c	c
		u	u
		r	r
		i	i
		s	s
		é	é
		e	e
		e	e



Type d'enregistrement	Domaine	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		é	é
		t	t
		o	o
		c	c
		a	a
		l	l
		e	e
		r	r
		e	e
		s	s
		p	p
		a	a
		b	b
		l	l
		e	e
Concessionnaire	Historique du concessionnaire	S	S
		é	é
		c	c
		u	u
		r	r
		i	i
		s	s
		é	é
		é	é
		e	e
		e	e
	Autres domaines	I	I
		l	l
		l	l
		l	l
		i	i
		r	r
		i	i
		t	t
		t	t
		é	é
		é	é
Employé	Tout	S	S
		é	é
		c	c
		u	u
		r	r
		i	i
		s	s
		é	é

Type d'enregistrement	Domaine	VV ii ss ii bb ii ll ii tt éé cc ue ri é sé fo cu ri sp ae bl e	VV ii ss ii bb ii ll ii tt éé cc ue ri é sé fo cu ri sp ae bl e
		éé éé	éé éé
Foyer	Tout	ss éé cc uu rr ii ss éé éé	SS éé cc uu rr ii ss éé éé
Réunions professionnelles	Tout	ss éé cc uu rr ii ss éé éé	SS éé cc uu rr ii ss éé éé
Opportunité	Tout	ss éé cc uu	SS éé cc uu

Type d'enregistrement	Domaine	Visibilité
		Visibilité totale sur les enregistrements
		Visibilité limitée sur les enregistrements
Concurrent d'opportunité	Tout	Visibilité limitée sur les enregistrements
Partenaire d'opportunité	Tout	Visibilité limitée sur les enregistrements
Partenaire	Tout	Visibilité complète sur les enregistrements

Type d'enregistrement	Domaine	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		é	é
		t	t
		o	o
		c	c
		t	t
		a	a
		l	l
		e	e
		r	r
		e	e
		s	s
		e	e
		p	p
		a	a
		b	b
		l	l
		e	e
		u	u
		r	r
		i	i
		s	s
		s	s
		é	é
		e	e
		e	e
Portefeuille	Tout	s	s
		é	é
		c	c
		c	c
		u	u
		r	r
		i	i
		s	s
		s	s
		é	é
		e	e
		e	e
CA produit	Tout	s	s
		é	é
		c	c
		c	c
		u	u
		r	r
		i	i
		s	s
		s	s
		é	é
		e	e
		e	n

Type d'enregistrement	Domaine	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		é	é
		t	t
		o	o
		c	c
		t	t
		a	a
		l	l
		e	e
		r	r
		e	e
		s	s
		p	p
		o	o
		r	r
		i	i
		s	s
		a	a
		b	b
		l	l
		e	e
		f	f
		r	r
		o	o
		n	n
		f	f
		c	c
		t	t
		i	i
		r	r
		o	o
		n	n
		c	c
		t	t
		d	d
		i	i
		u	u
		c	c
		t	t
		r	r
		y	y
		p	p
		c	c
		e	e
		u	u
		d	d
		'	'
		t	t
		e	e
		y	y
		n	n
		p	p
		r	r
		e	e
		e	e
		g	g
		c	c
		i	i
		'	'
		s	s
		e	e
		t	t
		r	r
		r	r
		e	e
		m	m

Type d'enregistrement	Domaine	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		é	é
		t	t
		o	o
		c	c
		t	t
		u	u
		e	e
		r	r
		e	e
		s	s
		p	p
		o	o
		r	r
		i	i
		s	s
		a	a
		b	b
		i	i
		e	e
		g	g
		e	e
		i	i
		n	n
		s	s
		t	t
		O	O
		r	r
		p	p
		e	e
		r	r
		o	o
		r	r
		t	t
		u	u
		n	n
		C	C
		i	i
		t	t
		p	p
		é	é
		p	p
		p	p
		c	c
		o	o
		r	r
		u	u
		t	t
		r	r
		u	u
		l	l
		a	a
		r	r
		i	i
		v	v
		t	t
		i	i
		é	é
		s	s
		i	i
		c	c
		b	b
		u	u
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t

Type d'enregistrement	Domaine	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		é	é
		t	t
		o	o
		c	c
		t	t
		a	a
		l	l
		e	e
		'	'
		s	s
		e	e
		p	p
		o	o
		r	r
		i	i
		s	s
		a	a
		b	b
		l	l
		e	e
		i	i
		e	e
		r	r
		t	t
		e	e
		d	d
		s	s
		u	u
		t	t
		'	'
		y	y
		p	p
		r	r
		p	p
		c	c
		e	e
		d	d
		'	'
		u	u
		i	i
		e	e
		n	n

Type d'enregistrement	Domaine	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		é	é
		t	t
		o	o
		c	c
		t	t
		a	a
		l	l
		e	e
		r	r
		e	e
		s	s
		p	p
		o	o
		r	r
		i	i
		s	s
		a	a
		b	b
		i	i
		e	e
		t	t
		r	r
		e	e
		g	g
		i	i
		s	s
		t	t
		r	r
		e	e
		m	m
		e	e
		n	n
		t	t
		O	O
		p	p
		p	p
		o	o
		r	r
		t	t
		u	u
		n	n
		i	i
		t	t
		é	é
		d	d
		u	u
		C	C
		A	A



Type d'enregistrement	Domaine	Visibilité
		Produit pour la visibilité de l'équ

Type d'enregistrement	Domaine	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		é	é
		t	t
		o	o
		c	c
		t	t
		u	u
		e	e
		r	r
		e	e
		s	s
		p	p
		o	o
		u	u
		r	r
		i	i
		s	s
		é	é
		e	e
		n	n
		e	e
		f	f
		r	r
		o	o
		n	n
		f	f
		c	c
		c	c
		t	t
		r	r
		o	o
		c	c
		n	n
		t	t
		d	d
		i	i
		e	e
		c	c
		c	c
		l	l
		r	r
		a	a
		v	v
		c	c
		i	i
		i	i
		p	p
		e	e
Quota	Tout	S	S
		é	é
		é	é
		c	c
		c	c
		u	u
		r	r
		r	r
		i	i
		s	s
		é	é
		e	e
		n	n
		e	e
		f	f
		r	r
		o	o
		n	n
		f	f
		c	c
		c	c
		t	t
		r	r
		o	o
		c	c
		n	n
		t	t
		d	d
		i	i
		e	e
		c	c
		c	c
		l	l
		r	r
		a	a
		v	v
		c	c
		i	i

Type d'enregistrement	Domaine	V	V
		iii	iii
		bbb	bbb
		iii	iii
		lll	lll
		iii	iii
		ttt	ttt
		ééé	ééé
		oct	oct
		ue	ue
		rl	rl
		e'	e'
		sé	sé
		po	po
		ou	ou
		ri	ri
		sp	sp
		a	a
		b	b
		l	l
		e	e
		ees	ees
		i	i
		ll	ll
		aa	aa
		il	il
		it	it
		vv	vv
		vé	vé
		i	i
		ss	ss
		u	u
		i	i
		rr	rr
		tte	tte
		i	i
		is	is
		ll	ll
		p	p
		io	io
		tt	tt
		n	n
		és	és
		s	s
		a	a
		cc	cc
		bb	bb
		ul	ul
		e	e
		rr	rr
		ee	ee
		ss	ss
		ff	ff
		cc	cc
		rr	rr
		ss	ss

Type d'enregistrement	Domaine	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		é	é
		t	t
		o	o
		c	c
		t	t
		a	a
		l	l
		e	e
Interlocuteur de la relation	Tout	I	I
		l	l
		l	l
		i	i
		m	m
		i	i
		t	t
		r	r
		é	é
		i	i
		t	t
		é	é
Demande d'assistance	Tout	s	s
		s	s
		é	é
		c	c
		c	c
		u	u
		u	u
		r	r
		r	r
		i	i
		s	s
		s	s
		é	é
		é	é
		e	e
		é	é

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
Compte	Comptes	Sécurisée	Sécurisée
	Comptes et concurrents	Sécurisée	Sécurisée
	Comptes et partenaires	Sécurisée	Sécurisée
	Comptes et comptes connexes	Sécurisée	Sécurisée
	Objets personnalisés 1,2,3 et comptes	Sécurisée	Sécurisée
	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	Sécurisée	Sécurisée
Equipement	Tout	Sécurisé en fonction du compte	Sécurisé en fonction du compte
Campagne	Tout	Illimité	Illimité
Interlocuteur	Tout	Sécurisée	Sécurisée
Objets personnalisés 1-15	Tout	Sécurisée	Sécurisée
Concessionnaire	Tout	Illimité	Illimité
Employé	Tout	Illimité	Illimité
Foyer	Tout	Sécurisée	Sécurisée
Lead	Tout	Sécurisée	Sécurisée

Type d'enregistrement	Domaine	Visibilité du responsable	Visibilité de l'équipe
Opportunité	Tout	Sécurisée	Sécurisée
Concurrent d'opportunité	Tout	Illimité	Illimité
Partenaire d'opportunité	Tout	Illimité	Illimité
CA produit	Tout	Sécurisée	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	Sécurisée	Sécurisée
Véhicule	Tout	Sécurisée	Sécurisée

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, Réunions professionnelles, 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. Toutefois, vous pouvez ouvrir, modifier et enregistrer ces rapports sous des noms différents. Vous pouvez également les utiliser 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
- Service
- Efficacité marketing
- Suivi des utilisations

Remarque : Les rapports prédéfinis s'affichent uniquement si votre rôle utilisateur a le privilège Rapports d'analyses - Affichage d'analyses prédéfinies.

## 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	Évalue la qualité des affaires et identifie les affaires les plus importantes qui peuvent être ciblées et fermées rapidement

Nom du rapport	Description
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.
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
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

## Service

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
Etat campagne active	Analyse les métriques de performance des campagnes actives.
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. Ces rapports sont décrits dans le tableau ci-après.

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	Affiche et analyse les connexions des premiers

Nom du rapport	Description
premiers utilisateurs	utilisateurs par année et mois calendaires.
Les 10 meilleures visites de page	Affiche et analyse les performances des 10 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 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 837)
- [Configuration de la visibilité des utilisateurs vis-à-vis des dossiers de rapports partagés](#) (page 839)
- [Consultation des données d'un rapport](#) (page 841)
- [Impression de rapports](#) (page 842)

- [Exécution de rapports](#) (page 843)
- [Téléchargement de rapports](#) (page 845)
- [Suppression de rapports](#) (page 846)
- [Changement des noms de rapports](#) (page 847)
- [Copie et déplacement de rapports](#) (page 847)

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 849)
- [Publication de rapports personnalisés](#) (page 1094)

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Rapports](#) (page 799)

## 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 839)

- 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 839).

### ***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 847).

## 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 la procédure suivante, votre rôle doit vous donner le droit de 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 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 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, désélectionnez 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 vous pouvez accéder ou non à ces rapports prédéfinis. Si ce privilège n'a pas été activé, les rapports ne s'affichent pas et ce quel que soit le point d'entrée utilisé pour accéder aux rapports (onglet Rapports, Page d'accueil, Tableau de bord, applet Web ou onglet Web) et le système peut renvoyer un message d'erreur.

## 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 :

**844** Aide en ligne d'Oracle CRM On Demand Version 20

- [Rapports](#) (page 799)
- [Consultation des données d'un rapport](#) (page 841)

## 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 836).
- **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 836).
- **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 854).

**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 850).
- 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 1005)

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 1036)

Ajoutez des diagrammes et des tableaux (facultatif) pour inclure une représentation graphique ou autre des données.

**3 Etape 3 : Définition d'invites (facultatif)** (page 1088)

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 1093)

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 de 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 200 000. 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. Pour plus d'informations sur les limites de temps applicables à votre instance de Oracle CRM On Demand, contactez le Support clientèle. Pour toutes les instances, le temps de la requête ne peut pas dépasser 10 minutes pour les domaines de rapport (temps réel) et 180 minutes pour les domaines d'analyse (historiques). Pour plus d'informations sur l'optimisation de la durée d'exécution des requêtes, voir [A propos des performances des rapports](#) (page 1139) et [Optimisation des performances](#) (page 1140).

### Listes à choix multiples

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	Domaines de rapport
Dimensions de date	Une seule	Une ou plusieurs
Ensembles de métriques	Une ou plusieurs	Une seule

### Prise en charge de l'heure

Les dates et 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. Il est possible d'afficher les dates et heures dans le fuseau horaire de l'utilisateur (pour les Domaines des rapports uniquement) si l'administrateur de la société a activé le champ Prise en charge du fuseau horaire utilisateur pour les domaines des rapports et que ce champ est sélectionné dans le profil de l'utilisateur. La modification de ce paramètre affecte uniquement les rapports que vous affichez et non pas les rapports affichés par d'autres utilisateurs. Si vous partagez des rapports, les informations de date et d'heure qui s'affichent pour vous sont susceptibles d'être différentes de celles qui s'affichent pour les autres utilisateurs.

### 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.

- Les quotas d'utilisateurs sont liés aux définitions de votre calendrier fiscal. Si l'année de votre calendrier fiscal utilise 12 périodes commençant le 1er juillet, il en va de même pour les quotas d'utilisateur. Dans les rapports, l'année du quota d'utilisateurs est déterminée par la dernière période de l'exercice. Par exemple, si l'exercice se termine le 30 juin 2011, alors l'année du quota d'utilisateurs 2011 court du 1er juillet 2010 jusqu'au 30 juin 2011.
- 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'))`

## 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

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 861)

- [Historique de compte et concurrent](#) (voir "[Domaine analytique de l'historique de compte et de concurrent](#)" page 862)
- [Historique de compte et partenaire](#) (voir "[Domaine analytique de l'historique de compte et de partenaire](#)" page 864)
- [Historique de compte et compte connexe](#) (voir "[Domaine analytique de l'historique de compte et compte connexe](#)" page 867)
- [Historique de l'interlocuteur du compte](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des interlocuteurs de compte](#)" page 869)
- [Historique du compte](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des comptes](#)" page 870)
- [Historique de l'équipe du compte](#) (voir "[Domaine analytique de l'historique de l'équipe du compte](#)" page 872)
- [Historique des activités](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des activités](#)" page 873)
- [Historique des équipements](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des équipements](#)" page 875)
- [Historique des appels](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des activités de visite](#)" page 877)
- [Historique des campagnes](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des campagnes](#)" page 878)
- [Historique des réponses à la campagne](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des réponses à une campagne](#)" page 880)
- [Adresses des interlocuteurs](#) (voir "[Domaine d'analyse des adresses d'interlocuteur](#)" page 882)
- [Historique des interlocuteurs](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des interlocuteurs](#)" page 882)
- [Historique centres intérêt interlocuteur](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des centres d'intérêt d'un interlocuteur](#)" page 883)
- [Historique des revenus de l'interlocuteur](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des chiffres d'affaires d'un interlocuteur](#)" page 884)
- [Historique de l'équipe de l'interlocuteur](#) (voir "[Domaine analytique de l'historique des équipes d'un interlocuteur](#)" page 886)
- [Historique des enregistrements d'affaires](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des enregistrements d'affaires](#)" page 886) (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 889) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- [Historique des concessionnaires](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des concessionnaires](#)" page 891) (Oracle CRM On Demand Automotive Edition uniquement)
- [Historique des foyers](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des foyers](#)" page 892) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition uniquement)
- [Historique des leads](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des leads](#)" page 894)
- [Historique des demandes BDM](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des demandes BDM](#)" page 896) (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 898) (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 900)
- [Historique d'opportunité et partenaire](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des opportunités et des partenaires](#)" page 902)
- [Historique des opportunités](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des opportunités](#)" page 904)
- [Historique des chiffres d'affaires du produit de l'opportunité](#) (voir "[Domaine d'analyse Chiffre d'affaires des produits de l'opportunité](#)" page 906)
- [Historique des partenaires](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des partenaires](#)" page 908) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- [Historique du pipeline](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique du pipeline](#)" page 909)
- [Historique des portefeuilles](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des portefeuilles](#)" page 911) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition uniquement)
- [Historique du produit](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des produits](#)" page 913)
- [Historique de la phase de vente](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique de la phase de vente](#)" page 914)
- [Historique des demandes d'assistance](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique des demandes d'assistance](#)" page 915)
- [Historique des produits avec tarification spéciale](#) (voir "[Domaine d'analyse de l'historique du produit avec tarification spéciale](#)" page 917)
- [Analyse du suivi des utilisations](#) (voir "[Domaine d'analyse Analyse du suivi des utilisations](#)" page 919)

## Domaines de rapport

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 925)
- [Comptes](#) (voir "[Domaine des rapports Comptes](#)" page 926)
- [Comptes et concurrents](#) (voir "[Domaine de rapports sur les comptes et les concurrents](#)" page 929)
- [Comptes et partenaires](#) (voir "[Domaine des rapports sur les comptes et les partenaires](#)" page 931)
- [Comptes et comptes connexes](#) (voir "[Domaine de rapports sur les comptes et les comptes liés](#)" page 934)
- [Activités](#) (voir "[Domaine des rapports sur les activités](#)" page 936)
- [Objets personnalisés avancés](#) (voir "[Domaines des rapports Objets personnalisés avancés](#)" page 938)
- [Evaluations](#) (voir "[Domaine des rapports des évaluations](#)" page 950)
- [Équipements](#) (voir "[Domaine des rapports sur les équipements](#)" page 954)
- [Planification commerciale](#) (voir "[Domaine des rapports sur la planification des affaires](#)" page 955)



- [Campagnes](#) (voir "[Domaine des rapports Campagnes](#)" page 958)
- [Relations d'interlocuteurs](#) (voir "[Domaine des rapports Relations de l'interlocuteur](#)" page 960)
- [Interlocuteurs](#) (voir "[Domaine des rapports Interlocuteurs](#)" page 961)
- [Objet personnalisé 1 et comptes](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les comptes](#)" page 962)
- [Objet personnalisé 1 et interlocuteurs](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les interlocuteurs](#)" page 964)
- [Objet personnalisé 1 et opportunités](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les opportunités](#)" page 966)
- [Objet personnalisé 1 et demandes d'assistance](#) (voir "[Domaine de rapports Objets personnalisés et demandes d'assistance](#)" page 968)
- [Objets personnalisés 1](#) (voir "[Domaines des rapports Objets personnalisés](#)" page 970)
- [Objet personnalisé 2 et comptes](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les comptes](#)" page 962)
- [Objet personnalisé 2 et interlocuteurs](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les interlocuteurs](#)" page 964)
- [Objet personnalisé 2 et opportunités](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les opportunités](#)" page 966)
- [Objet personnalisé 2 et demandes d'assistance](#) (voir "[Domaine de rapports Objets personnalisés et demandes d'assistance](#)" page 968)
- [Objets personnalisés 2](#) (voir "[Domaines des rapports Objets personnalisés](#)" page 970)
- [Objet personnalisé 3 et comptes](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les comptes](#)" page 962)
- [Objet personnalisé 3 et interlocuteurs](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les interlocuteurs](#)" page 964)
- [Objet personnalisé 3 et opportunités](#) (voir "[Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les opportunités](#)" page 966)
- [Objet personnalisé 3 et demandes d'assistance](#) (voir "[Domaine de rapports Objets personnalisés et demandes d'assistance](#)" page 968)
- [Objets personnalisés 3](#) (voir "[Domaines des rapports Objets personnalisés](#)" page 970)
- [Prévisions](#) (voir "[Domaine des rapports Prévisions](#)" page 972)
- [Foyers](#) (voir "[Domaine des rapports sur les foyers](#)" page 977) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition uniquement)
- [Leads](#) (voir "[Domaine des rapports sur les leads](#)" page 980)
- [Domaine des opportunités](#) (voir "[Domaine des rapports sur les opportunités](#)" page 982)
- [Opportunités et concurrents](#) (voir "[Domaine de rapports sur les opportunités et les concurrents](#)" page 985)
- [Opportunités et partenaires](#) (voir "[Domaine de rapports Opportunités et partenaires](#)" page 987)

- [Opportunité-Produits](#) (voir "[Domaine des rapports de chiffre d'affaires des produits de l'opportunité](#)" page 989)
- [Equipe d'opportunité](#) (voir "[Domaine des rapports de l'équipe d'opportunité](#)" page 991)
- [Partenaires](#) (voir "[Domaine des rapports sur les partenaires](#)" page 992) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- [Fourniture de contenu personnalisé](#) (voir "[Domaine des rapports sur la remise de contenu personnalisé](#)" page 993) (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition uniquement)
- [Demandes d'assistance](#) (voir "[Domaine de rapports Demandes d'assistance](#)" page 997)
- [Activités partagées](#) (voir "[Domaine des rapports sur les activités partagées](#)" page 999)
- [Véhicules](#) (voir "[Domaine des rapports des véhicules](#)" page 1000)

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
<b>Domaine Objet personnalisé</b>	
Objets personnalisés avancés	Avancé ou Global

### Changement de nom du type d'enregistrement dans le domaine analytique

Oracle permet de changer le nom de tous les types d'enregistrement standard dans Analyses. Les administrateurs de société peuvent renommer les types d'enregistrement dans Oracle CRM On Demand. Ces nouveaux noms sont reflétés 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. Le domaine *Adresse du compte* devient *Adresse du médecin*. Le domaine *Métriques des comptes* devient *Métriques des médecins*, etc. A l'heure actuelle, le changement de nom du type d'enregistrement n'est pas pris 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 de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

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. Ce domaine ne comporte pas de métriques.

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ce domaine propose les dimensions suivantes :

- Compte
- Adresse

### Métriques

Aucune

### Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine analytique de l'historique de compte et de concurrent

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de Oracle CRM On Demand.

### 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 :

- Compte
- Concurrent compte
- Campagne
- Date
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur de la relation
- Territoire

## 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)
  - CA 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

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine analytique de l'historique de compte et de partenaire

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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 :

- Compte
- Partenaire/compte
- Campagne
- Date
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur de la relation
- Territoire

## 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.)
- CA 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

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine analytique de l'historique de compte et compte connexe

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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
- Campagne
- Date
- Appartenant à l'utilisateur
- Compte lié
- Interlocuteur de la relation
- Territoire

## 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.)
- CA 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

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine d'analyse de l'historique des interlocuteurs de compte

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

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 pas de métriques.

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Interlocuteur

### Métriques

Aucune

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## Domaine d'analyse de l'historique des comptes

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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
- Appartenant à l'utilisateur
- Date
- Territoire

## 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.)
- CA 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

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine analytique de l'historique de l'équipe du compte

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

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 signaler les comptes non associés à un utilisateur ou signaler des utilisateurs non liés à un compte. Ce domaine ne comporte pas de métriques.

## Type de relation

n à n

## Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Membre d'équipe

## Métriques

Aucune

## Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine d'analyse de l'historique des activités

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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 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 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
- Appartenant à l'utilisateur
- 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

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Champs activés pour le fuseau horaire utilisateur

Normalement, les heures incluses dans les rapports du domaine Analyse s'affichent dans le fuseau horaire de la société afin de garantir des données cohérentes et ce quelle que soit la personne ayant généré les rapports. La dimension Activité inclut les champs suivants :

- Heure de fin
- Fuseau horaire utilisateur de l'heure de fin
- Heure de début
- Fuseau horaire utilisateur de l'heure de début

Les champs Heure de fin et Heure de début affichent l'heure de l'activité dans le fuseau horaire de la société. Les champs Fuseau horaire utilisateur de l'heure de fin et Fuseau horaire utilisateur de l'heure de début affichent les mêmes informations que les champs standard mais dans le fuseau horaire local de l'utilisateur.

## Domaine d'analyse de l'historique des équipements

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ce domaine permet d'analyser des métriques d'équipement par dimension de compte, d'équipement, de produit et d'utilisateur. 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
- Appartenant à l'utilisateur
- 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

Vous pouvez analyser les métriques des équipements par la dimension Appartenant à l'utilisateur. La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine d'analyse de l'historique des activités de visite

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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
- Appartenant à l'utilisateur
- 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
    - Numéro indexé moyen
  - Métriques personnalisées d'échantillons remis
    - Devise indexée
    - Nombre indexé
    - Devise indexée moyenne
    - Numéro 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

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## Domaine d'analyse de l'historique des campagnes

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

**878** Aide en ligne d'Oracle CRM On Demand Version 20

## 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 de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

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 ? Comment ont-ils répondu ? Combien de temps ont-elles 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 Cette métrique est fondée sur le champ du destinataire de la campagne.
  - Nombre de refus permanents Cette métrique est fondée sur les réponses de type Changement d'adresse, Adresse incorrecte et Expéditeur incorrect.
  - Nombre de refus temporaires Cette métrique est fondée sur les réponses de type Problème de boîte de réception, Problème de système, Problème de réseau, Problème de protocole, Problème de sécurité, Message trop volumineux, Vacances et Dernier recours.
  - Nombre de répondants Cette métrique est fondée sur le statut de la livraison.
  - Nombre de réponses Cette métrique est fondée sur le statut de la livraison.
  - Nombre de réponses ouvertes Cette métrique est fondée sur le type de réponse du champ Message ouvert.
  - Nombre de clics publicitaires Cette métrique est fondée sur le type de réponse du champ Clic publicitaire.
  - Nombre d'entrées d'option Cette métrique est fondée sur le type de réponse du champ Inclure dans la liste.
  - Nombre de sorties d'option Cette métrique est fondée sur le type de réponse du champ Exclure de la liste.
  - Nombre d'entrées d'option globale Cette métrique est fondée sur le type de réponse du champ Inclure tout.
  - Nombre de sorties d'option globale Cette métrique est fondée sur le type de réponse du champ Exclure tout.
  - Nombre de jours moyen pour répondre Cette métrique est fondée sur le statut de la livraison.

## Notes d'utilisation

Les métriques de la réponse à la campagne sont fondées soit sur le statut de la livraison, soit sur le type de réponse. Par exemple, le nombre de refus permanents est fondé sur le type de la réponse et non pas sur le statut de la livraison même en présence du statut de livraison Refus permanent.

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine d'analyse des adresses d'interlocuteur

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Permet d'établir la relation n à n entre les interlocuteurs et les adresses. Contrairement aux autres domaines où il est possible de générer uniquement l'adresse principale d'un interlocuteur, ce domaine permet de répertorier toutes les adresses d'un interlocuteur ainsi qu'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

Aucune

### Notes d'utilisation

La dimension Interlocuteur inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine d'analyse de l'historique des interlocuteurs

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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 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
- Appartenant à l'utilisateur

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'interlocuteurs
  - Nombre de clients
  - Nombre d'interlocuteurs
  - Nombre de prospects

## Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## Domaine d'analyse de l'historique des centres d'intérêt d'un interlocuteur

## Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

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
- Appartenant à l'utilisateur
- Date
- Intérêts de l'interlocuteur

### 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

La dimension Interlocuteur inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine d'analyse de l'historique des chiffres d'affaires d'un interlocuteur

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de Oracle CRM On Demand.

## Objectif commercial

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 suivants :

- 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
- Appartenant à l'utilisateur

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques du chiffre d'affaires de l'interlocuteur
  - Nombre moyen de produits
  - Nombre de produits
  - Chiffre d'affaires moyen

## Notes d'utilisation

La dimension Interlocuteur inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine analytique de l'historique des équipes d'un interlocuteur

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

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

Aucune

### Notes d'utilisation

La dimension Interlocuteur inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## 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 commercial

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 :

- Client associé
- Opportunité associée
- Interlocuteur
- Date
- Enregistrement d'affaire
- Approbateur final
- Appartenant à l'utilisateur
- Compte partenaire principal

## Métriques non fondées sur la date de clôture

Les métriques suivantes ne sont pas basées sur la date de clôture des enregistrements :

- Enregistrement d'affaire - Métriques
  - 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 fondées sur la date de clôture

Les métriques suivantes sont basées sur la date de clôture des enregistrements :

- Enregistrement d'affaire - Métriques
  - 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

La dimension Interlocuteur associé inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.



## 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 de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

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 lié
- 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
    - Nombre 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

Aucune

## 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 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 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 :

- Interlocuteur
- Foyer
- Foyer - Interlocuteur

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques du foyer
  - Total des actifs du foyer
    - Total des actifs du foyer
    - Total moyen des actifs du foyer
  - Total des dépenses du foyer
    - Total des dépenses du foyer
    - Total moyen des dépenses foyer
  - Total des revenus du foyer
    - Total des revenus du foyer
    - Total moyen des revenus foyer
  - Total du passif du foyer
    - Total du passif du foyer
    - Passif total moyen foyer
  - Total disponible du foyer
    - Total disponible du foyer
    - Total moyen disponible foyer
  - Total des actifs de l'interlocuteur
    - Total des équipements
    - Total moyen des actifs
  - Total des dépenses de l'interlocuteur
    - Total dépenses
    - Total moyen des dépenses
  - Total des revenus de l'interlocuteur
    - Total revenus
    - Total moyen des revenus
  - Total du passif de l'interlocuteur
    - Total dettes
    - Total moyen du passif
  - Total disponible interlocuteur
    - Total valeur nette
    - Total moyen disponible

- Foyer - Métriques personnalisées
- 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

La dimension Interlocuteur inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine d'analyse de l'historique des leads

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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
- Appartenant à l'utilisateur
- 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

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## 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 de 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 :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Date
- Opportunité
- Concurrent d'opportunité

- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur principal
- Interlocuteur de la relation
- Territoire

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques des opportunités
  - Opportunité – Métriques personnalisées
  - Métriques d'opportunité par date d'ouverture
    - Nombre d'opportunités ouvertes
    - Nombre d'opportunités
    - Nombre d'interlocuteurs avec opportunités
    - CA 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
  - CA 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

Les dimensions Compte et Interlocuteur principal incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## Domaine d'analyse de l'historique des opportunités et des partenaires

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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 :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Date
- Opportunité
- Partenaire d'opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur principal
- Interlocuteur de la relation
- Territoire

## Métriques

Voici la liste des métriques de ce domaine :

- Métriques des opportunités
  - Opportunité – Métriques personnalisées
  - Métriques d'opportunité par date d'ouverture
    - Nombre d'opportunités ouvertes
    - Nombre d'opportunités
    - Nombre d'interlocuteurs avec opportunités
    - CA 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
- CA 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

Les dimensions Compte et Interlocuteur principal incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## Domaine d'analyse de l'historique des opportunités

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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 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
- Campagne
- Date
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur principal
- Compte partenaire principal
- Quota
- Territoire

## Métriques

Voici la liste des métriques de ce domaine :

- Métriques des opportunités

Opportunité – Métriques personnalisées

- Métriques d'opportunité par date d'ouverture
  - Nombre d'opportunités ouvertes
  - Nombre d'opportunités
  - Nombre d'interlocuteurs avec opportunités
  - CA 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
- CA 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 du quota
  - Valeur du quota

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur principal incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## Domaine d'analyse Chiffre d'affaires des produits de l'opportunité

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

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
- Opportunité - CA produit
- Appartenant à l'utilisateur
- 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 du quota
  - Valeur du quota

## Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur principal incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## 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 de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

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. Toutefois, les clichés sont pris pour toutes les opportunités ouvertes.

## Type de relation

Simple

## Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Date
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Date du cliché du pipeline
- Territoire

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de l'historique du pipeline
  - Chiffre d'affaires. Cette métrique indique le chiffre d'affaires de l'opportunité.
  - CA prévisionnel Cette métrique indique le chiffre d'affaires de l'opportunité multiplié par la probabilité de l'opportunité.
  - Chiffre d'affaires clôturé. Cette métrique indique le chiffre d'affaires de l'opportunité clôturée/gagnée. Lorsque le statut de l'opportunité est Clôturée/Gagnée, le chiffre d'affaires et le CA clôturé ont la même valeur.
  - Chiffre d'affaires (000) Cette métrique indique le chiffre d'affaires de l'opportunité, en milliers.
  - Chiffre d'affaires prévisionnel (000) Cette métrique indique le chiffre d'affaires de l'opportunité multiplié par la probabilité de l'opportunité, en milliers.
  - Chiffre d'affaires clôturé (000) Cette métrique indique le chiffre d'affaires de l'opportunité clôturée/gagnée, en milliers. Lorsque le statut de l'opportunité est Clôturée/Gagnée, le chiffre d'affaires et le CA clôturé ont la même valeur.
  - Trimestre dernier - CA de l'opportunité Cette métrique indique la valeur du chiffre d'affaires du trimestre dernier.
  - Trimestre dernier - CA attendu Cette métrique indique la valeur du chiffre d'affaires attendu du trimestre dernier.

- Trimestre dernier - CA clôturé Cette métrique indique la valeur du chiffre d'affaires clôturé du trimestre dernier.
- Trimestre dernier - CA de l'opportunité (000) Cette métrique indique la valeur du chiffre d'affaires du trimestre dernier, en milliers.
- Trimestre dernier - CA attendu (000) Cette métrique indique la valeur du chiffre d'affaires attendu du trimestre dernier, en milliers.
- Trimestre dernier - CA clôturé (000) Cette métrique indique la valeur du chiffre d'affaires clôturé du trimestre dernier, en milliers.
- Territoire

## Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine d'analyse de l'historique des portefeuilles

### Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Objectif commercial

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 :

- Interlocuteur
- Date
- Institution
- Appartenant à l'utilisateur
- Portefeuille
- Produit

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de portefeuille
  - Métriques personnalisées de portefeuille
  - Nombre de portefeuilles
  - Valeur totale de l'équipement
  - Montant du prêt
  - Prime
  - Chiffre d'affaires
  - 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

La dimension Interlocuteur inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.



## Domaine d'analyse de l'historique des produits

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

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
- Date
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Produits
- Territoire

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques du CA produit
  - Métriques personnalisées de chiffre d'affaires de 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
- 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

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## 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 commercial

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
- Phase de vente historique
- Opportunité

## 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

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine d'analyse de l'historique des demandes d'assistance

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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
- Appartenant à l'utilisateur
- 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.

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## 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 de demandes	Oui	Oui	Oui	Nombre de demandes par nom de rapport et nom de tableau de bord par semaine. Si un rapport est aussi disponible dans un tableau de bord, le nombre de requêtes concernant le rapport reflète uniquement les requêtes où il a été exécuté en tant que rapport dans Oracle CRM On Demand Answers. Etant donné qu'un tableau de bord contient souvent plusieurs rapports, les requêtes lancées au sein d'un tableau de bord ne sont pas incluses dans le nombre calculé pour les rapports.
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	Oui	Oui	Oui	Nombre d'enregistrements créés par objet par



créés				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 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 (Mois)	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 du mois
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 du mois 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, les métriques du suivi d'utilisation sont recalculées 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 du suivi 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 du suivi des utilisations

Les métriques 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 peuvent sembler légèrement gonflées ou déflatées sur un mois ou un trimestre donné. Ce comportement est prévisible quand les métriques de votre société ne sont pas entièrement alignées sur leurs définitions du calendrier fiscal, et qu'elles 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.

Les métriques de performances Analytics peuvent générer des rapports de métriques par utilisateur individuel. 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. Les métriques de performances Analytics sont incluses pour les tableaux de bords partagés et personnels, 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 de 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
- Appartenant à l'utilisateur
- Produit
- Catégorie de produits
- Quota

### Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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 972). 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.

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine des rapports Comptes

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ce domaine offre une vue récapitulative des métriques des comptes d'une société. Le type d'enregistrement Compte est celui qu'il faut 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 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.

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
- Date de création
- Appartenant à l'utilisateur
- Territoire

## Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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
  - CA 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

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.



## Domaine de rapports sur les comptes et les concurrents

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ce domaine permet de répertorier les relations n à n entre les comptes et les comptes de 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. 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 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 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 :

- Compte
- Concurrent compte
- Campagne
- Date de création
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur de la relation
- Territoire

### Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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
  - CA 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

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine des rapports sur les comptes et les partenaires

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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. Vous pouvez créer des rapports regroupant tous les partenaires d'un compte. Comme ce domaine représente les relations n à n entre les comptes et les comptes partenaires, 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 :

- Compte
- Partenaire/compte
- Campagne
- Date de création
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur de la relation
- Territoire

## Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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
- CA 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

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine de rapports sur les comptes et les comptes liés

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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. Vous pouvez créer des rapports qui regroupent tous les comptes liés d'un compte. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les comptes et les comptes liés, il est impossible de générer un rapport pour les comptes non associés avec au moins un compte lié. Les attributs définissant la relation avec le compte lié 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
- Campagne

- Date de création
- Appartenant à l'utilisateur
- Compte lié
- Interlocuteur de la relation
- Territoire

## Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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
  - CA 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

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine des rapports sur les activités

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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 optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## Domaines des rapports Objets personnalisés avancés

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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
- Allocation
- Campagne
- Déclaration
- Interlocuteur
- Couverture
- 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
- Dommage
- Compte financier
- Propriétaire du compte financier
- Compte financier - Participation
- Plan financier
- Produit financier
- Transaction financière
- Foyer
- Propriété du bien assuré

- Période de stock
- Partie concernée
- Lead
- Opportunité
- Partenaire
- Police
- Souscripteur
- Produit
- Stock d'échantillons
- Transaction d'échantillon
- Demande d'assistance
- Élément de transaction

### Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Activité
- Allocation
- Déclaration
- Interlocuteur
- Couverture
- Objets personnalisés 1-15
- Dommages
- Compte financier
- Titulaire du compte financier
- Portefeuille du compte financier
- Plan financier
- Produit financier

- Transaction financière
- Propriété du bien assuré
- Période de stock
- Partie concernée
- Opportunité
- Police
- Souscripteur
- Stock d'échantillons
- Transaction d'échantillon
- 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 de comptes avec activités
  - Nombre d'activités
  - Nombre d'activités clôturées
  - Nombre d'activités en cours
- Affectation - Métriques
  - Nombre d'affectations
  - Quantité maximum moyenne par affectation
  - Quantité maximum moyenne par visite
  - Moyenne des Tris par
  - Somme des quantités maximum par affectation
  - Somme des quantités maximum par visite
  - Somme de Tri par
- Métriques de campagne
  - Nombre de comptes pour une campagne
  - Nombre de campagnes
  - Nombre de campagnes actives

- Nombre de campagnes terminées
  - Nombre de campagnes planifiées
  - 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
  - CA de clôture moyen pour une campagne
  - Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité pour une campagne
  - Coût moyen par vente conclue (définition : coût moyen divisé par le nombre de réussites)
  - Coût moyen par lead (définition : coût moyen divisé par le nombre de leads)
  - CA clôturé pour une campagne
  - Coût par vente conclue (définition : coût divisé par le nombre de réussites)
  - Coût par lead (définition : coût divisé par le nombre de leads)
  - Taux de conversion des leads pour une campagne
  - CA d'opportunité pour une campagne
  - Taux de succès des opportunités pour une campagne
  - Retour sur investissement
- 
- Déclaration - Métriques
    - Déclaration – Métriques personnalisées
    - Nombre de déclarations
    - Montant moyen de responsabilité
    - Moyenne des montants de la perte
    - Nombre moyen d'employés blessés
    - Nombre moyen de personnes blessées
    - Somme des montants de responsabilité
    - Somme des montants de la perte
    - Somme des nombres d'employés blessés

- Somme des nombres de personnes blessées
- Métriques d'interlocuteurs
  - Contact - Métriques personnalisées
  - Nombre d'interlocuteurs
- Couverture - Métriques
  - Couverture - Métriques personnalisées
  - Nombre de couvertures
  - Moyenne des montants déductibles
  - Moyenne des limites individuelles
  - Moyenne des montants assurés
  - Moyenne des limites totales
  - Somme des montants déductibles
  - Somme des limites individuelles
  - Somme des montants assurés
  - Somme des limites totales
- Objet personnalisé 1-15 - Métriques
  - Objet personnalisé 1-15 - Métriques personnalisées
  - Nombre d'objets personnalisés 1-15
- Dommage - Métriques
  - Dommage - Métriques personnalisées
    - Nombre de dommages
    - Moyenne des montants d'estimation
    - Moyenne des nombres de biens
    - Somme des montants d'estimation
    - Somme des nombres de biens
- Compte financier - Métriques
  - Compte financier - Métriques personnalisées
  - Nombre de comptes financiers
  - Moyenne des soldes
  - Somme des soldes
- Titulaire du compte financier - Métriques

- Titulaire du compte financier - Métriques personnalisées
- Nombre de titulaires de comptes financiers
- Portefeuille du compte financier - Métriques
  - Titulaire du compte financier - Métriques personnalisées
  - Nombre de portefeuilles du compte financier
  - Moyenne des performances
  - Prix d'achat moyen
  - Quantité moyenne
  - Moyenne des valeurs
  - Somme des performances
  - Somme des prix d'achat
  - Somme des quantités
  - Somme des valeurs
- Plan financier - Métriques
  - Plan financier - Métriques personnalisées
  - Nombre de plans financiers
- Produit financier - Métriques
  - Produit financier - Métriques personnalisées
  - Nombre de produits financiers
  - Moyenne des prix actuels
  - Somme des prix actuels
- Transaction financière - Métriques
  - Transaction financière - Métriques personnalisées
  - Nombre de transactions financières
  - Quantité moyenne
  - Moyenne des prix de transaction
  - Moyenne des valeurs
  - Somme des quantités
  - Somme des prix de transaction
  - Somme des valeurs
- Métriques du foyer
  - Foyer - Métriques personnalisées



- Total des actifs de l'interlocuteur
  - Total moyen des actifs
  - Total moyen des actifs (000)
  - Total des équipements
  - Total des équipements (000)
- Total des dépenses de l'interlocuteur
  - Total moyen des dépenses
  - Total moyen des dépenses (000)
  - Total dépenses
  - Total des dépenses (000)
- Total des revenus de l'interlocuteur
  - Total moyen de revenus
  - Total moyen de revenus (000)
  - Total revenus
  - Total revenus (000)
- Total du passif de l'interlocuteur
  - Total moyen du passif
  - Total moyen du passif (000)
  - Total dettes
  - Total du passif (000)
- Total disponible interlocuteur
  - Total moyen disponible
  - Total moyen disponible (000)
  - Total valeur nette
  - Total disponible (000)
- Total des actifs du foyer
  - Total moyen des actifs du foyer
  - Total moyen des actifs du foyer (000)
  - Total des actifs du foyer
  - Total des actifs du foyer (000)
- Total des dépenses du foyer
  - Total moyen des dépenses du foyer
  - Total moyen des dépenses du foyer (000)

- Total des dépenses du foyer
- Total des dépenses du foyer (000)
- Total des revenus du foyer
  - Total moyen des revenus du foyer
  - Total moyen des revenus du foyer (000)
  - Total des revenus du foyer
  - Total de revenus foyer (000)
- Total du passif du foyer
  - Total moyen du passif du foyer
  - Total moyen du passif du foyer (000)
  - Total du passif du foyer
  - Total du passif du foyer (000)
- Total disponible du foyer
  - Total moyen disponible du foyer
  - Total moyen disponible du foyer (000)
  - Total disponible du foyer
  - Total disponible du foyer (000)
- Nombre de leads interlocuteur
- Nombre de demandes d'assistance interlocuteur
- Nombre d'interlocuteurs
- Nombre de foyers
- Nombre d'interlocuteurs consolidés
- Nombre de leads consolidés
- Nombre de demandes d'assistance consolidées
- Propriété du bien assuré - Métriques
  - Propriété du bien assuré - Métriques personnalisées
  - Nombre de biens assurés
  - Moyenne des montants
  - Moyenne des séquences
  - Somme des montants
  - Somme des séquences
- Période de stock - Métriques

- Période de stock - Métriques personnalisées
- Nombre de périodes de stock
- Partie concernée - Métriques
  - Partie concernée - Métriques personnalisées
  - Nombre de parties concernées
- 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
  - CA clôturé pour un lead
  - CA prévisionnel pour un lead
  - Chiffre d'affaires de l'opportunité pour le lead
- Métriques des opportunités
  - Opportunité – Métriques personnalisées
  - Nombre d'opportunités clôturées
  - Nombre d'opportunités ouvertes
  - Nombre d'opportunités
  - Nombre de gains
  - Nombre moyen de jours d'une phase
  - CA clôturé
  - Chiffre d'affaires clôturé (000)
  - CA prévisionnel
  - Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
  - Chiffre d'affaires
  - Chiffre d'affaires (000)
- Partenaire - Métriques

- Partenaire - Métriques personnalisées
  - Nombre de partenaires
- Police - Métriques
  - Police - Métriques personnalisées
  - Nombre de polices
  - Moyenne des valeurs nominales
  - Moyenne des primes type
  - Moyenne des primes totales
  - Somme des valeurs nominales
  - Somme des primes type
  - Somme des primes totales
- Souscripteur - Métriques
  - Souscripteur - Métriques personnalisées
  - Nombre de souscripteurs
  - Moyenne des pourcentages du souscripteur
  - Somme des pourcentages du souscripteur
- Stock d'échantillons - Métriques
  - Stock d'échantillons - Métriques personnalisées
  - Nombre de stocks d'échantillons
  - Moyenne des dernières quantités physiques
  - Moyenne des soldes d'ouverture
  - Moyenne des quantités physiques
  - Moyenne des quantités système
  - Somme des dernières quantités physiques
  - Somme des soldes d'ouverture
  - Somme des quantités physiques
  - Somme des quantités système
- Transaction d'échantillon - Métriques
  - Transaction d'échantillon - Métriques personnalisées
  - Nombre de transactions d'échantillon
  - Moyenne des packages reçus
  - Moyenne des packages envoyés
  - Somme des packages reçus

- Somme des packages envoyés
- Métriques de demande d'assistance
  - Métriques personnalisées de demande d'assistance
  - Nombre de DA annulées
  - Nombre de DA clôturées
  - Nombre de DA ouvertes
  - Nombre de DA en attente
  - Nombre de DA
  - Nb de jours moyen pour clôturer une DA
  - Ancienneté de la DA ouverte
- Élément de transaction - Métriques
  - Élément de transaction - Métriques personnalisées
  - Nombre d'éléments de transaction
  - Moyenne du nombre de lignes
  - Quantité moyenne
  - Moyenne des quantités livrées
  - Somme du nombre de lignes
  - Somme des quantités
  - Somme des quantités livrées

## 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.

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### Domaine Objets personnalisés avancés et les objets financiers et de l'assurance

Le domaine Objets personnalisés avancés vous permet de générer un rapport sur tous les attributs et métriques des objets inclus dans le domaine. Ce domaine vous permet également de générer un rapport sur les associations entre ces objets. Il convient toutefois de noter que, pour une paire d'objets donnée, une seule association est prise en charge dans ce domaine. Par exemple :

- L'objet Compte financier peut correspondre à un objet enfant d'un compte, d'une succursale et d'une institution financière. Toutefois, seule l'association de l'objet Compte peut être mentionnée dans le rapport.
- L'objet Compte financier peut correspondre à un objet enfant d'un interlocuteur et d'un conseiller. Toutefois, seule l'association de l'objet interlocuteur peut être mentionnée dans le rapport.
- L'objet Police peut correspondre à un objet enfant d'un compte, d'une agence et d'un transporteur. Toutefois, seule l'association de l'objet Compte peut être mentionnée dans le rapport.
- L'objet Police peut correspondre à un objet enfant d'un compte, d'un agent et d'un syndicaire du transporteur. Toutefois, seule l'association de l'objet Compte peut être mentionnée dans le rapport.

L'association entre les objets financiers et les objets personnalisés 1-5 et l'association entre les objets de l'assurance et les objets personnalisés 1-15 ne sont pas disponibles pour générer un rapport à partir du domaine Objets personnalisés avancés.

Dans les dimensions de finance, d'assurance et d'échantillon, les champs de devise et de date sont préformatés. Les autres types de champ relatifs à ces dimensions, comme les entiers et les pourcentages ne sont pas préformatés. Vous pouvez personnaliser ces champs.

## Domaine des rapports des évaluations

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ce domaine fournit des analyses en temps réel sur les résultats et l'utilisation des évaluations. Vous pouvez avoir une visibilité totale de l'achèvement de l'évaluation, de son scoring et de son interaction avec les autres dimensions associées, comme les activités, les interlocuteurs et les comptes.

### Type de relation

Simple

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte

- Activité
- Evaluation
- Interlocuteur
- Date de la dernière modification
- Date de démarrage
- Lead
- Objectif
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Demande d'assistance

## Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Activité
- Interlocuteur
- 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 de comptes avec activités
  - Nombre d'activités
  - Nombre d'activités clôturées

- Nombre d'activités en cours
- Evaluation - Métriques
  - Réponses
    - Nombre de réponses aux critères
    - Réponse complétée
    - Réponse non complétée
  - Critère
    - Nombre de critères de script
    - Nombre moyen de critères de script
    - Moyenne du score des critères
    - Score des critères
    - Score maximum des critères
    - Score minimum des critères
  - Script
    - Nombre d'utilisations du script
    - Pourcentage Terminé
    - Score du script réel
    - Moyenne du score du script réel
    - Moyenne du score de script seuil
    - Score du script réel maximum
    - Score du script réel minimum
    - Score de script seuil
- Métriques d'interlocuteurs
  - Contact - Métriques personnalisées
  - Nombre d'interlocuteurs
- Métriques de lead
  - Nombre de leads archivés
  - 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 de nouvelles opportunités
  - Nombre de leads qualifiés



- Nombre de leads rejetés
- Nombre de gains
- CA clôturé pour un lead
- CA prévisionnel pour un lead
- Chiffre d'affaires de l'opportunité pour le lead
- Objectifs - Métriques
  - Objectifs - Métriques personnalisées
  - Nombre d'objectifs
  - Moyenne du chiffre d'affaires de l'objectif
  - Moyenne de la cible de l'objectif
  - Chiffre d'affaires de l'objectif
  - Cible de l'objectif
- Métriques des opportunités
  - Opportunité – Métriques personnalisées
  - Nombre d'opportunités clôturées
  - Nombre d'opportunités ouvertes
  - Nombre d'opportunités
  - Nombre de gains
  - Nombre moyen de jours d'une phase
  - CA clôturé
  - Chiffre d'affaires clôturé (000)
  - CA prévisionnel
  - Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
  - Chiffre d'affaires
  - Chiffre d'affaires (000)
- Métriques de demande d'assistance
  - Métriques personnalisées de demande d'assistance
  - Nombre de DA annulées
  - Nombre de DA clôturées
  - Nombre de DA ouvertes
  - Nombre de DA en attente
  - Nombre de DA
  - Nb de jours moyen pour clôturer une DA

- Ancienneté de la DA ouverte

### Notes d'utilisation

Vous pouvez utiliser les métriques d'évaluation uniquement avec la dimension Evaluations. Si des métriques d'évaluation sont supprimées, les évaluations précédentes ne tiennent pas compte de ces suppressions et les résultats peuvent sembler faux.

## Domaine des rapports sur les équipements

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ce domaine permet d'analyser des métriques d'équipement par dimension de compte, d'équipement, de produit et d'utilisateur. 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
- Appartenant à l'utilisateur
- Produit

### Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus

d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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

Vous pouvez analyser les métriques des équipements par la dimension Appartenant à l'utilisateur. La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

# Domaine des rapports sur la planification des affaires

## Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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
- Livre
- Plan commercial
- Interlocuteur
- Objet personnalisé 1
- Objet personnalisé 2
- Objet personnalisé 3
- Lead
- Objectif
- Opportunité
- Période
- Compte du plan
- Interlocuteur du plan
- Opportunité du plan
- Compte partenaire principal
- Produit
- Demande d'assistance

### Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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
- Plan commercial - Métriques
- Métriques d'interlocuteurs
- Objet personnalisé 1 - Métriques
- Objet personnalisé 2 - Métriques
- Objet personnalisé 3 - Métriques
- Métriques de lead
- Objectifs - Métriques
- Métriques des opportunités
- Partenaire - Métriques
- Période - Métriques
- Compte du plan - Métriques
- Interlocuteur du plan - Métriques
- Opportunité du plan - Métriques
- 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, 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.

La dimension Livre permet d'analyser les métriques et les attributs connexes des comptes et des interlocuteurs à n'importe quel niveau de la hiérarchie du livre.

## Domaine des rapports Campagnes

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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

■ Appartenant à l'utilisateur

### Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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

Aucune

## Domaine des rapports Relations de l'interlocuteur

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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 pas de métriques.

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Interlocuteur
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur lié

### Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Interlocuteur



## Métriques

Aucune

## Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## Domaine des rapports Interlocuteurs

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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
- Date de création
- Appartenant à l'utilisateur

### Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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'interlocuteurs
  - Contact - Métriques personnalisées
    - Devise indexée
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé
    - Numéro indexé moyen
  - Nombre d'interlocuteurs

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## 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 de 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
- Appartenant à l'utilisateur
- Territoire

## Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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
- CA 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

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## 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 :

- Compte
- Campagne
- Interlocuteur
- Objet personnalisé
- Date de création
- Appartenant à l'utilisateur

## Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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'interlocuteurs
  - Contact - Métriques personnalisées
    - Devise indexée
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé
    - Numéro indexé moyen
  - Nombre d'interlocuteurs

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## 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
- Date de clôture
- Date d'ouverture
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur principal
- Territoire

## Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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 des opportunités
  - Opportunité – Métriques personnalisées
    - Devise indexée
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé
    - Numéro indexé moyen
  - Chiffre d'affaires
  - CA prévisionnel
  - CA 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

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### 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 :

- Compte
- Interlocuteur
- Objet personnalisé
- Date de clôture
- Date d'ouverture
- Appartenant à l'utilisateur
- Demande d'assistance

## Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### 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
- Appartenant à l'utilisateur
- Partenaire (disponible dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- Demande d'assistance

## Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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 :

- Objet personnalisé - Métriques
  - Métriques personnalisées d'objet personnalisé
    - Devise indexée
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé
    - Numéro indexé moyen
  - Nombre d'Objets personnalisés

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## Domaine des rapports Prévisions

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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)
- Appartenant à l'utilisateur
- 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 optimisés

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. Pour

plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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
    - CA clôturé
    - CA prévisionnel
    - Quantité prévue
    - Quantité du pipeline
  - Récapitulatif de l'équipe
    - Prévision
    - CA clôturé
    - Pipeline
    - Optimiste
  - Récapitulatif des produits de l'équipe
    - Quantité fermée

- Quantité prévue
- Quantité du pipeline
- CA clôturé
- CA prévisionnel
- CA clôturé
- Pipeline
- Prévision
- CA prévisionnel
- Optimiste
- Métriques du quota
  - Valeur du quota
- Métriques des opportunités
  - Opportunité – Métriques personnalisées
    - Nombre indexé
    - Numéro indexé moyen
    - Nombre indexé
    - Numéro indexé moyen
  - Chiffre d'affaires
  - CA prévisionnel
  - CA 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), le récapitulatif des prévisions reflète la division, contrairement aux métriques d'opportunité en temps réel.
- **Métriques du 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 du 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.

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau. La dimension Livre permet d'analyser les métriques et les attributs connexes des comptes et des interlocuteurs à n'importe quel niveau de la hiérarchie du livre.

## 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 :

- Interlocuteur
- Foyer
- Foyer - Interlocuteur

### Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). La dimension suivante de ce domaine contient des champs de filtrage optimisés :

- Interlocuteur

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques du 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 de revenus 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 équipements
  - Total des équipements (000)
  - Total moyen des actifs
  - Total moyen des actifs (000)
- Total des dépenses de l'interlocuteur
  - Total 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 dettes

- Total du passif (000)
- Total moyen du passif
- Total moyen du passif (000)
- Total disponible interlocuteur
  - Total valeur nette
  - Total disponible (000)
  - Total moyen disponible
  - Total moyen disponible (000)
- Foyer - Métriques personnalisées
  - 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

La dimension Interlocuteur inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine des rapports sur les leads

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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
- Date
- Lead
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Compte partenaire principal

## Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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 du 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

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## Domaine des rapports sur les opportunités

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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
- Date de clôture
- Date d'ouverture
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur principal
- Compte partenaire principal
- Quota
- Territoire

## Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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 des opportunités
  - Opportunité – Métriques personnalisées
    - Devise indexée
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé
    - Numéro indexé moyen
  - Chiffre d'affaires
  - CA prévisionnel
  - CA 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.

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.



## Domaine de rapports sur les opportunités et les concurrents

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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 :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Date de clôture
- Date de clôture
- Opportunité
- Concurrent d'opportunité

- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur principal
- Interlocuteur de la relation
- Territoire

### Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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 des opportunités
  - Opportunité – Métriques personnalisées
    - Devise indexée
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé
    - Numéro indexé moyen
  - Chiffre d'affaires
  - CA prévisionnel
  - CA 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

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine de rapports Opportunités et partenaires

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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 :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Date de clôture
- Date d'ouverture
- Opportunité
- Partenaire d'opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur principal
- Interlocuteur de la relation
- Territoire

### Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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 des opportunités
  - Opportunité – Métriques personnalisées
    - Devise indexée
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé
    - Numéro indexé moyen

- Chiffre d'affaires
- CA prévisionnel
- CA 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

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## 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
- Opportunité - CA produit
- Appartenant à l'utilisateur
- Produit
- Catégorie de produits
- Quota

### Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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 :

- Métriques de chiffre d'affaires des produits de l'opportunité
  - Nombre de produits
  - Nombre moyen de produits
- Métriques du quota
  - Valeur du quota

### Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## 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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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 de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

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 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
- Appartenant à l'utilisateur
- Compte partenaire principal (disponible dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- Demande d'assistance

### Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). 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

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## Domaine des rapports sur les activités partagées

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de 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
- Appartenant à l'utilisateur

### Champs de filtrage optimisés

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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Compte
- Activité
- Interlocuteur

### Métriques

Aucune

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## Domaine des rapports des véhicules

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions de Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ce domaine permet d'analyser les métriques associées aux véhicules par dimension de véhicule et de concessionnaire et d'autres objets associés à la dimension tels que l'interlocuteur, la date, le concessionnaire et le produit.

### Type de relation

Simple

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Interlocuteur
- Date
- Concessionnaire
- Produit
- Véhicule

### Champs de filtrage optimisés

Ce domaine comporte des champs optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés incluent le terme Code ou UTC . Par exemple, la dimension Interlocuteur comporte un champ Filtre d'affectation 1. Il existe également un champ Filtre d'affectation 1 code, qui correspond à la version optimisée du champ Filtre d'affectation 1. 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. Pour plus d'informations sur l'optimisation des champs de filtrage, voir [Utilisation des](#)

**1000** Aide en ligne d'Oracle CRM On Demand Version 20



[champs de filtrage optimisés](#) (page 1004). Les dimensions suivantes de ce domaine ont des champs de filtre optimisés :

- Interlocuteur
- Date
- Concessionnaire
- Véhicule

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Véhicule - Métriques
  - Véhicule - Métriques personnalisées
  - Nombre de véhicules

## Notes d'utilisation

Aucune

## 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.

## **Utilisation des champs de filtrage optimisés**

Les champs optimisés incluent les termes *Code* (pour les listes de sélection) ou *UTC* pour les champs de date et d'heure. L'utilisation du champ de filtrage optimisé améliore la performance du rapport.

### **Champs Code dans le filtrage**

Les champs Code stockent les valeurs des listes de sélection suivant le code indépendant de la langue (LIC) pour les listes de sélection multilingues. Dans Oracle CRM On Demand, le multilinguisme est géré via des codes indépendants de la langue et les saisies individuelles pour chaque langue. Par exemple, un champ de statut peut être mis en oeuvre de la manière suivante, avec la valeur Langue associée au statut Actif.

Langue	Valeur	Code indépendant de la langue
Anglais	Actif	Actif
Français	Actif	Actif
Allemand	Aktiv	Actif
Espagnol	Activo	Actif

Pour filtrer les comptes actifs, il suffit de créer un filtre pour le champ Statut - Code (version optimisée du champ Statut) et pour la valeur LIC (dans le cas présent, Actif). Quelle que soit la langue utilisée, la recherche de la valeur LIC améliore la performance du rapport puisque l'étape supplémentaire de traduction n'est pas sollicitée pour interroger d'autres langues.

### **Affichage des valeurs LIC pour une liste de sélection**

Pour afficher les valeurs LIC pour une liste de sélection, effectuez la procédure suivante.

### **Pour afficher les valeurs LIC pour une liste de sélection**

- 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, cliquez sur le lien Modifier la liste de sélection de la liste recherchée.
- Les valeurs LIC s'affichent dans la colonne ID.

### **Champs UTC dans le filtrage**

Lorsque vous utilisez les champs UTC, le fait que ces champs ne soient pas convertis dans le fuseau horaire de la société ou de l'utilisateur améliore la performance du rapport. Cette amélioration est encore plus sensible si les champs de date et heure sont indexés dans la base de données. Vous pouvez supprimer ces champs dans les états et utiliser les champs dont les fuseaux horaires ont été ajustés.

## **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 849) 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 1006)
- [Ajout de champs personnalisés à des rapports](#) (page 1006)
- [Ajout de filtres à des colonnes](#) (page 1006) (facultatif mais recommandé)
- [Modification des propriétés d'une colonne](#) (page 1016)
- [Définition de formules de colonne](#) (page 1029)
- [Ajout de liens d'action à des résultats](#) (voir "[Ajout de liens d'action aux résultats](#)" page 1030) (facultatif)
- [Tri et réorganisation des colonnes](#) (page 1033)

### **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 1034)
- [Association de résultats à partir de plusieurs rapports en utilisant des opérations Set](#) (page 1035)

## 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 1006).

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 toute 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 sans ajouter de colonne au rapport*

- Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la colonne.

### *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. Pour plus d'informations sur les opérateurs, voir *Notes d'utilisation sur les opérateurs*, qui suit cette procédure.

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 seule ou plusieurs valeurs. Les résultats n'incluent que les enregistrements dont les données présentes dans 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 seule 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 et des dates. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de 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 seule 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 et des dates. Spécifiez deux valeurs. Les résultats incluent les enregistrements correspondant aux valeurs spécifiées et aux valeurs intermédiaires.
est null	<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 condition.</p>



Opérateur	Instructions d'utilisation
n'est pas null	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Ne spécifiez pas de valeur. L'opérateur teste uniquement la présence de données dans la colonne. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels il y a des données dans la colonne.
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 est réservé aux 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 et des dates. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne comportent l'intégralité des valeurs du filtre.
contient un	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Spécifiez une seule 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 et des dates. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne ne contiennent aucune des valeurs du filtre.
commence 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 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 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

Opérateur	Instructions d'utilisation
	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 et 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><b>REMARQUE :</b> Utilisez cette option lors de la liaison de rapports au cours de la navigation (reportez-vous à l'étape 2 : Création de présentations (voir "Etape 2 : Création de présentations" page 1036)). 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 de pagination en forme de double flèche droite ( >> ) pour accéder à la dernière page ou sur le bouton de pagination en forme de double flèche 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 1095) et [Variables de session](#) (page 1137).

- 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.

## Notes d'utilisation sur les opérateurs

Certains opérateurs ont des fonctions similaires mais pas tout à fait identiques. Examinez les similitudes et différences entre les opérateurs suivants :

- est égal à
- est dans
- contient tous
- contient un
- est IDENTIQUE

*Est égal à* ou *est dans* recherche une correspondance exacte entre les critères de recherche et les valeurs de la base de données. Par exemple, si le critère est Jean Dupont, seul Jean Dupont correspond et passe le filtre. Mais dans la mesure où les recherches sont sensibles à la casse, les valeurs telles que jean Dupont ou Jean dupont ne passent pas le filtre.

*Contient tous* recherche toutes les valeurs correspondant aux critères et toutes les valeurs doivent figurer dans les valeurs pour passer le filtre, tel que dans une recherche ET. Par exemple, si le critère est de rechercher deux valeurs (valeur = Jean et valeur = Dupont), les valeurs Jean Dupont et Dupont Jean passent le filtre contrairement aux valeurs jean Dupont, Jean Martin et Christophe Dupont qui ne contiennent pas tous les critères (Jean ET Dupont).

*Contient un* recherche les valeurs correspondant aux critères mais est moins restrictif dans la mesure où il ne nécessite pas toutes les valeurs, telle dans une recherche OU. Par exemple, si le critère est de rechercher deux valeurs (valeur = Jean et valeur = Dupont), les valeurs Jean, Jean Dupont, Christophe Dupont et Jean passent le filtre car elles répondent aux critères, à savoir Jean OU Dupont.

*Est IDENTIQUE* recherche des modèles, et nécessite donc l'utilisation d'un ou deux symboles de pourcentage (%) comme caractère générique. Par exemple, si le critère de recherche est valeur = J%n %pont, les valeurs Jean Dupont, Julien Lepont passent le filtre contrairement à Jean Dupont.

Pour des performances de recherche optimales, réduisez ou supprimez l'utilisation d'opérateurs de correspondance de modèles, tels que Contient tous, Contient un et Est IDENTIQUE. Pour rechercher des valeurs exactes, n'utilisez pas les opérateurs de correspondance de modèles mais plutôt les opérateurs d'exactitude.

### 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. Reportez-vous à la rubrique [Utilisation des fonctions dans une analyse](#) (page 1095).

### ***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 1095).

### ***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, cliquez sur Définir des critères.
- 2 Cliquez sur le bouton Propriétés de la colonne pour la colonne.  
  
Si vous avez combiné les résultats de plusieurs rapports, le bouton Propriétés de la colonne se situe au niveau de la colonne de résultat. Pour plus d'informations sur les rapports, voir [Association de résultats à partir de plusieurs rapports en utilisant des opérations définies](#) (voir "Association de résultats à partir de plusieurs rapports en utilisant des opérations Set" page 1035).
- 3 Dans la boîte de dialogue Propriétés de la colonne, cliquez sur l'onglet de format de la colonne.
- 4 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.
- 5 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.
- 6 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 boîte de dialogue 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 le 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 yyyy-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 yyyy-mm-jj et l'heure prend le format hh:mm:ss.



Chaînes de format ODBC	Résultat
[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
---	----------

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 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,

Chaîne de format de conversion de données	Résultat
	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 1095).

### *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. Vous pouvez ajouter des liens d'action en utilisant les méthodes suivantes :

- **Utilisation des classes Lien d'action.** Cette méthode permet de configurer le nom du type d'enregistrement dans le rapport sous forme de lien d'action. La classe Lien d'action prend la valeur du champ N° de ligne dans le rapport et l'utilise pour récupérer l'enregistrement spécifique à partir d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez utiliser cette méthode pour les types d'enregistrement suivants : Compte, Campagne, Interlocuteur, Lead, Opportunité, Demande d'assistance et Utilisateur.
- **Utilisation des URL.** Cette méthode permet de créer des liens vers tout type d'enregistrement à partir d'une vue de tableau ou de tableau croisé dynamique. Vous pouvez configurer la colonne ID du type d'enregistrement sous forme de 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]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>\"
```

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]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>"
```

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 *campagne*, *interlocuteur*, *lead*, *opportunité*, *service* ou *utilisateur*. 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.

Pour chaque enregistrement du rapport, Oracle CRM On Demand Answers remplace le signe arobase (@) final dans la chaîne contenant la valeur de l'ID du type d'enregistrement. Si vous ne voulez pas que le lien affiche l'ID du type d'enregistrement, remplacez le signe arobase (@) final par le texte que vous souhaitez 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.

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 849) 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 entêtes 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 1038)
- [Ajout de tables aux résultats](#) (page 1040)
- [Affichage des résultats dans des graphes](#) (page 1042)
- [Affichage des résultats dans des tableaux pivot \(croisés dynamiques\)](#) (page 1057)
- [Affichage des résultats sous forme de jauges à l'aide de l'affichage de jauge](#) (page 1067)
- [Affichage des filtres appliqués aux résultats](#) (page 1073)
- [Ajout de texte de marquage aux résultats](#) (page 1074)
- [Ajout de légendes aux rapports à l'aide de l'affichage de légende](#) (page 1076)
- [Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de modifier des colonnes dans les rapports](#) (page 1077)
- [Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de sélectionner un affichage spécifique à l'aide de l'affichage de sélecteur de vue](#) (page 1078)
- [Affichage des résultats dans des graphes en entonnoir](#) (page 1079)
- [Ajout d'un texte narratif aux résultats](#) (page 1081)
- [Affichage des résultats dans des symboles défilants](#) (page 1084)
- [Avertissement aux utilisateurs de la présence de valeurs Aucun résultat](#) (page 1087)

## 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 de 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, désactivez 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.

Les totaux généraux ne prennent pas en compte les filtres sur les métriques lors de la totalisation des résultats. Par exemple, vous avez un rapport avec la colonne Nom du compte et la métrique Nombre d'opportunités, avec un filtre sur le nombre d'opportunités qui est supérieur ou égal à 10. Le total général ignore le filtre sur la métrique et totalise toutes les opportunités à la place.

**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 de 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 1033).



**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. Les agrégations sont également effectuées en conséquence.

**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 1016).

**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>
Barres horizontales	<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><b>CONSEIL :</b> 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>
Barres verticales	<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>

Type de graphe	Description
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><b>CONSEIL :</b> 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 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.)</p>
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><b>CONSEIL :</b> 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	<p>Un graphe en escalier est similaire à un graphe en courbes. Il peut également être utilisé pour tracer plusieurs valeurs.</p>

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
	<b>Propriétés générales des graphes.</b> Définit les propriétés générales du graphe, par exemple son titre, l'affichage des étiquettes de données et sa taille.
	<b>Titres d'axe et étiquettes.</b> Contrôle l'affichage des titres d'axes et des étiquettes de données en bas et à gauche du graphe.
	<b>Mise à l'échelle des axes.</b> Définit les propriétés de mise à l'échelle des axes, le nombre de graduations et le type d'échelle.
	<b>Options de traçage supplémentaires.</b> Contrôle les options de traçage supplémentaires, notamment les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ l'affichage des quadrillages sur le graphe ;</li> <li>■ l'emplacement de la légende et des options de redimensionnement de la légende ;</li> <li>■ la couleur de l'arrière-plan, du texte et des bordures ;</li> <li>■ 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.</li> </ul>
	<b>Mettre en forme les données de graphe.</b> Permet aux utilisateurs de mettre en forme la présentation d'une série de graphes (couleur, largeur de ligne et symboles de ligne, par exemple).
	<b>Propriétés avancées.</b> 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.
Titre	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 de graphe	Axe
------------------------	-----

Bouton d'axe de 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.
- **Aucun.** 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 1042).

- 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 1033).
- 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 1016).

### **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 1001).

### **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 1001).

### 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 1001).
  - 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 1095).

## 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
	<b>Propriétés de l'arrière-plan de la jauge.</b> Permet de définir les propriétés générales de l'arrière-plan sur lequel la jauge apparaît.
	<b>Titres des jauges.</b> Permet de spécifier un titre, un sous-titre, un pied de page et un pied de page secondaire pour la jauge.
	<b>Plages des jauges.</b> Permet de spécifier les plages qui peuvent être représentées dans la jauge.
	<b>Propriétés supplémentaires des jauges.</b> 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.
	<b>Propriétés avancées.</b> 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 1081).

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 1006).

### *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"><li>■ Pour définir la taille et la couleur de police : <code>&lt;FONT SIZE="4" COLOR="red"&gt;Texte rouge&lt;/FONT&gt;</code></li><li>■ Pour combiner des balises afin d'obtenir des effets supplémentaires : <code>&lt;B&gt;&lt;FONT COLOR="red"&gt;Texte rouge en</code></li></ul>

Exemple d'affichage de texte statique	Description et remarques d'utilisation
	<p><b>gras</b>&lt;/FONT&gt;&lt;/B&gt;</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 &lt;object...&gt; et &lt;/object&gt;.</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 &lt;script&gt; et &lt;/script&gt;.</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 &lt;EMBED&gt; pour ajouter des éléments audio, au format suivant :</p> <pre>&lt;EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>où :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>"audio"</i> correspond à l'emplacement et au nom du clip audio.</li> </ul> <p>Pour ajouter un clip audio stocké sur votre disque dur, entrez la syntaxe HTML suivante donnée à titre d'exemple :</p> <pre>&lt;EMBED SRC="c:\postedetravail\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</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>&lt;EMBED SRC="http://notreserveurweb.entreprise.com/sounds/wake up.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</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>&lt;script language="javascript"&gt; document.body.background = "http://notreserveurweb.entreprise/graphics/"NomDeGraphique";&lt;/script&gt;</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 ne précisez pas de titre, les utilisateurs qui examinent les résultats ne verront pas de titre pour le sélecteur.
- 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 désactivez cette case, les utilisateurs verront un bouton Atteindre 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, indentation, marge intérieure droite, marge intérieure supérieure, marge intérieure inférieure).
  - 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.

- 2 (Facultatif) Saisissez la légende du sélecteur de vue, puis indiquez l'emplacement de la légende par rapport au sélecteur de vue.
- 3 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.
- 4 Cochez la case Afficher les résultats pour afficher un aperçu du sélecteur de vue.
- 5 Cliquez sur OK pour revenir à la page Mise en page - Affichage.
- 6 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.
- 7 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>B</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.

**1082** Aide en ligne d'Oracle CRM On Demand Version 20

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><b>Faire défiler.</b> Les résultats sont d'abord cachés, défilent sur la page, puis disparaissent de la page avant de réapparaître.</p> <p><b>Diapositive.</b> Les résultats sont d'abord cachés, défilent sur la page, puis s'arrêtent lorsqu'ils atteignent l'autre extrémité.</p> <p><b>Alternative.</b> 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 849) 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 1089)
- [Ajout d'invites image](#) (page 1091)

## 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 apparaît quand 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 où 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 `<b>`, `<center>`, `<font>` 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 1094)
- [Finalisation de votre analyse](#) (page 1094)

# 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.

Remarque : La page d'accueil Rapports peut contenir jusqu'à 100 rapports personnalisés.?

### *Pour publier votre rapport*

- 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, 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 de formules de colonne](#)" page 1029).
- **Formules de filtre.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajout de filtres à des colonnes](#) (page 1006).
- **Combinaisons.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajout de filtres à des colonnes](#) (page 1006).

### 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](#) (voir "[Utilisation de littéraux](#)" page 1097)
- [Fonctions d'agrégation](#) (page 1098)
- [Fonctions de chaîne](#) (page 1108)
- [Fonctions mathématiques](#) (page 1116)
- [Fonctions calendaires de date et d'heure](#) (page 1123)
- [Fonctions de conversion](#) (page 1131)
- [Fonctions système](#) (page 1133)



## Utilisation 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'

END

### 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 :

52

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 :

<i>caractère_expression</i>	N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Les caractères de cette chaîne seront remplacés.
<i>modifier_expression</i>	N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Indique les caractères qui seront remplacés dans la première chaîne.
<i>remplacer_par_expression</i>	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 :

<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 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 :

DAYOFYEAR (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 1137).

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 1140).

### 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. Le cache sur le serveur Web 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 1139).

### 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 799) 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 839).

- 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"><li>■ Une page pour stocker les résultats issus d'Oracle CRM On Demand Answers auxquels vous faites référence chaque jour.</li><li>■ Une page contenant les liens aux sites Web de vos fournisseurs.</li><li>■ Une page liée à l'intranet de votre société.</li></ul>
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"> <li>■ Demandes créées avec Oracle CRM On Demand Answers</li> <li>■ Filtres appliqués aux résultats</li> <li>■ Informations sur les tableaux de bord</li> </ul>

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des tableaux de bord](#) (page 1149)
- [Rapports](#) (page 799)

## 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 1150)
- [Ajout de pages à un tableau de bord interactif](#) (page 1152)
- [Ajout et affichage de contenu dans les pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1152)
- [Modification du nom des objets d'un tableau de bord](#) (page 1164)
- [Suppression des objets d'un tableau de bord](#) (page 1165)
- [Modification des propriétés d'un tableau de bord interactif](#) (page 1166)

- [Modification des options de format PDF et d'impression d'un tableau de bord interactif](#) (page 1165)
- [Création d'invites pour un tableau de bord interactif](#) (voir "[Création d'invites pour les tableaux de bord interactifs](#)" page 1168)
- [Modification du nom ou de la description d'un tableau de bord interactif](#) (page 1172)
- [Visualisation des tableaux de bord](#) (voir "[Affichage des tableaux de bord](#)" page 1172)
- [A propos de la navigation guidée dans les tableaux de bord interactifs](#) (page 1173)
- [A propos des domaines dans les rapports](#) (page 854)
- [Notes d'utilisation sur les domaines](#) (page 1173)

## 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 1152)
- [Ajout et affichage de contenu dans les pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1152)
- [Modification des propriétés d'un tableau de bord interactif](#) (page 1166)
- [Création d'invites pour un tableau de bord interactif](#) (voir "[Création d'invites pour les tableaux de bord interactifs](#)" page 1168)

## 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 1150).

**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 1151).

- 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 1151)
- [Ajout de pages à un tableau de bord interactif](#) (page 1152)
- [Contrôle de l'apparence des pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1153)
- [Contenu conditionnel dans les pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1155)
- [Ajout de liens de navigation guidée dans les pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1156)
- [Ajout de liens de texte et d'image dans les pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1157)



- [Ajout de vues des dossiers du catalogue de présentation aux pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1159)
- [Ajout de contenu enregistré dans le catalogue de présentation aux pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1160)
- [Contrôle du mode d'affichage des résultats lorsque les utilisateurs explorent les pages d'un tableau de bord interactif](#) (page 1161)
- [Modification des propriétés des invites de tableau de bord interactif et des rapports](#) (page 1162)
- [Application d'une mise en forme aux tableaux de bord interactifs](#) (page 1163)

### Rubriques connexes

Consultez les rubriques suivantes pour obtenir des informations connexes sur les tableaux de bord interactifs :

- [Création de tableaux de bord interactifs](#) (page 1150)
- [Modification du nom des objets d'un tableau de bord](#) (page 1164)
- [Suppression des objets d'un tableau de bord](#) (page 1165)
- [Modification des propriétés d'un tableau de bord interactif](#) (page 1166)
- [Modification des options de format PDF et d'impression d'un tableau de bord interactif](#) (page 1165)
- [Création d'invites pour un tableau de bord interactif](#) (voir "[Création d'invites pour les tableaux de bord interactifs](#)" page 1168)
- [A propos de la navigation guidée dans les tableaux de bord interactifs](#) (page 1173)

## 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 1151).

**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 1173).

**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 1151).

- 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 1173).

**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 1151).
- 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 1151).

- 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&gt;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 1151).
- 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 1151).
- 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 1162).

## 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 1151).

- 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 1151).

- 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 1151).

- 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 1151).

**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 1151).
- 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 1151).

- 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 1151).

- 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 1163).
  - 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 1151).
- 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 1168). 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 1151).
- 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 1149)

## 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 1152).

## 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.

# Index

---

## A

- A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Mail Merge for Word - 782
- A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Reports and Analysis for Excel - 786
- A propos de la barre d'outils Target Builder dans Segmentation Wizard - 791
- A propos de la création de rapports avec Reports and Analysis for Excel - 787
- A propos de la durée de la session Oracle CRM On Demand - 139
- A propos de la gestion des solutions - 348
- A propos de la navigation guidée dans les tableaux de bord interactifs - 1175
- A propos de la recherche ciblée - 46
- A propos de la recherche dans les listes à choix multiples - 55
- A propos de la recherche par mot clé - 55
- A propos de la relation entre des transactions d'échantillon et le stock d'échantillons - 577
- A propos de la visibilité sur les enregistrements d'analyses - 800
- A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements - 39
- A propos de l'administration du Offline Client - 769
- A propos de l'interface - 25
- A propos de l'utilisation d'adresses dans les rapports - 1036
- A propos de Oracle Contact On Demand - 356
- A propos de Segmentation Wizard - 792
- A propos des conditions de filtre - 49
- A propos des domaines dans les rapports - 856
- A propos des doublons lors de la création d'enregistrements - 130
- A propos des équipes d'opportunité - 270
- A propos des limites dans les rapports - 852
- A propos des Opportunités et des Prévisions - 252
- A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs - 741
- A propos des performances des rapports - 1141
- A propos des pièces jointes - 113
- A propos des rapports prédéfinis - 832
- A propos des sessions simultanées dans Oracle CRM On Demand - 139
- A propos des signatures électroniques - 575
- A propos des valeurs de filtre - 54
- A propos des widgets On Demand - 759
- A propos du calendrier fiscal personnalisé dans Oracle CRM On Demand Answers - 837
- A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle - 743
- A propos du verrouillage d'enregistrement - 70
- Accès à l'assistant du processus de vente - 259
- Accès à l'éditeur de tableau de bord - 1153
- Accès aux données et aux outils d'intégration - 756
- Accréditation - 502
- Accusé de réception de la totalité d'un transfert d'échantillons - 556
- Accusé de réception du stock d'échantillons - 544
- Accusé de réception d'une partie d'un transfert d'échantillons - 557
- Activation de l'association de véhicule dans les demandes d'assistance - 723
- Activation d'un avis de non-responsabilité d'échantillon - 601
- Activation d'un type de produit Véhicule - 724
- Activation et désactivation de comptes de partenaire - 391
- Actualisation des prévisions - 279
- Adresses - 289
- Affectation d'activités à un autre employé - 153
- Affectation de demandes d'assistance - 342
- Affichage de l'historique des prévisions - 281
- Affichage de vos onglets - 752
- Affichage des accréditations pour les partenaires - 508
- Affichage des activités - 146
- Affichage des calendriers d'autres personnes - 165
- Affichage des certifications pour les partenaires - 497
- Affichage des champs de piste d'audit - 746
- Affichage des cours pour les partenaires - 476
- Affichage des examens pour les partenaires - 487
- Affichage des filtres appliqués aux résultats - 1075
- Affichage des historiques des interactions - 379
- Affichage des informations sur le service Oracle CRM On Demand - 136
- Affichage des listes de tâches de groupe - 169
- Affichage des pistes d'audit des enregistrements - 129
- Affichage des résultats dans des graphes - 1044
- Affichage des résultats dans des graphes en entonnoir - 1081
- Affichage des résultats dans des symboles défilants - 1086
- Affichage des résultats dans des tableaux pivot (croisés dynamiques) - 1059
- Affichage des résultats sous forme de jauges à l'aide de l'affichage de jauge - 1069
- Affichage des tableaux de bord - 1174
- Affichage des transactions de déboursement - 561

- Affichage et modification de prévisions à l'aide d'une devise différente - 280
- Afficher ou masquer la barre d'actions - 32
- Ajout de champs personnalisés à des rapports - 1008
- Ajout de colonnes à des rapports - 1008
- Ajout de contenu enregistré dans le catalogue de présentation aux pages d'un tableau de bord interactif - 1162
- Ajout de crédits aux budgets - 464
- Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements - 120
- Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements - 115
- Ajout de filtres à des colonnes - 1008
- Ajout de légendes aux rapports à l'aide de l'affichage de légende - 1078
- Ajout de liens d'action aux résultats - 1031
- Ajout de liens de navigation guidée dans les pages d'un tableau de bord interactif - 1158
- Ajout de liens de texte et d'image dans les pages d'un tableau de bord interactif - 1159
- Ajout de livres à un plan de diffusion - 607
- Ajout de livres à une solution - 354
- Ajout de livres dans une période de stock - 537
- Ajout de notes - 108
- Ajout de pages à un tableau de bord interactif - 1154
- Ajout de participants aux budgets - 463
- Ajout de participants aux visites - 564
- Ajout de permis de l'interlocuteur au niveau local - 246
- Ajout de recommandations - 244
- Ajout de relations entre les éléments d'un plan de diffusion - 614
- Ajout de solutions aux demandes d'assistance - 344
- Ajout de tables aux résultats - 1042
- Ajout de texte de marquage aux résultats - 1076
- Ajout de titre aux résultats - 1040
- Ajout de transactions d'échantillon à une période de stock - 536
- Ajout de vues de calendrier personnalisées - 168
- Ajout de vues des dossiers du catalogue de présentation aux pages d'un tableau de bord interactif - 1161
- Ajout d'éléments à un plan de diffusion - 608
- Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon - 561
- Ajout d'e-mails de Microsoft Outlook et de Lotus Notes - 773
- Ajout d'informations DEA dans les adresses d'interlocuteur - 298
- Ajout d'invites de filtre de colonne - 1091
- Ajout d'invites image - 1093
- Ajout d'un stock d'échantillons à une période de stock - 535
- Ajout d'un texte narratif aux résultats - 1083
- Ajout d'utilisateurs délégués - 751
- Ajout et affichage de contenu dans les pages d'un tableau de bord interactif - 1154
- Ajout et mise à jour d'enregistrements dans le Offline Client - 771
- Ajustement des réponses aux messages - 161
- Ajustement des transactions d'échantillon - 558
- Allocation d'échantillons aux utilisateurs finaux - 592
- Allocations - 589
- Analyse de suivi des leads - 201
- Analyse des interlocuteurs - 245
- Analyse des performances de compte - 230
- Analyse du pipeline - 266
- Annulation d'applications - 409
- Annulation de demandes BDM - 435
- Annulation de demandes de tarification spéciale - 450
- Annulation de la soumission de prévisions - 282
- Annulation des enregistrements d'affaires - 420
- Aperçu des enregistrements - 70
- Application d'une mise en forme aux tableaux de bord interactifs - 1165
- Approbation de demandes - 407
- Approbation de demandes BDM - 435
- Approbation de réclamations de demandes BDM - 437
- Approbation d'enregistrements d'affaires - 417
- Approbation des demandes de tarification spéciale - 449
- Approbation des réclamations pour des demandes de tarification spéciale - 452
- Approbation et publication de solutions - 353
- Archivage des leads - 196
- Association d'accréditations à des produits, catégories de produit et solutions - 506
- Association de cours aux produits, catégories de produits et solutions - 475
- Association de différentes accréditations - 506
- Association de différentes certifications - 497
- Association de différents cours - 476
- Association de produits à des demandes de tarification spéciale - 444
- Association de programmes à des demandes de tarification spéciale - 445
- Association de résultats à partir de plusieurs rapports en utilisant des opérations Set - 1037
- Association d'enregistrements d'affaires à des opportunités - 422
- Association des certifications à des produits, des catégories de produit et des solutions - 495



- Association des certifications aux examens et aux cours - 496
- Association des cours aux examens et aux certifications - 475
- Association des examens aux cours et aux certifications - 485
- Association des examens aux produits, catégories de produits et solutions - 485
- Association d'examens - 486
- Assurance - 673
- Attribution du droit d'accès en connexion au support technique - 751
- Automobile - 713
- Avant de commencer - 22
- Avertissement aux utilisateurs de la présence de valeurs Aucun résultat - 1089
- Avis de non-responsabilité relatif aux échantillons - 598
- B**
- Bien assuré - Champs - 694
- Budgets - 459
- C**
- Calcul du total en cours du stock d'échantillons - 543
- Calcul du volume de l'affaire - 422
- Calendrier et activités - 143
- Campagnes - 176
- Certification - 492
- Champs d'accréditation - 509
- Champs d'activité - 170
- Champs d'adresse - 304
- Champs de budget - 470
- Champs de campagne - 183
- Champs de certification - 499
- Champs de compte - 230
- Champs de compte du plan - 327
- Champs de comptes de portefeuille - 642
- Champs de concessionnaires - 716
- Champs de demande - 409
- Champs de demande de tarification spéciale - 456
- Champs de demandes d'assistance - 345
- Champs de foyers - 634
- Champs de l'activité de communication (Oracle Contact On Demand) - 383
- Champs de leads - 201
- Champs de l'interlocuteur du plan - 331
- Champs de plan commercial - 316
- Champs de prévision - 287
- Champs de produit avec tarification spéciale - 453
- Champs de recherche par défaut pour la recherche par mot clé - 57
- Champs de stock d'échantillons - 546
- Champs de véhicules - 729
- Champs d'élément de transaction - 586
- Champs d'éléments de plan de diffusion - 615
- Champs d'enregistrement d'affaire - 425
- Champs des demandes BDM - 438
- Champs des demandes d'accréditation - 512
- Champs des demandes de certification - 501
- Champs des opportunités - 271
- Champs des relations entre les éléments pour un plan de diffusion - 619
- Champs des solutions - 355
- Champs des transactions d'échantillon - 580
- Champs d'événements d'enseignement médical - 523
- Champs d'inscription à un cours - 481
- Champs d'inscription à un examen - 491
- Champs d'interlocuteur - 247
- Champs d'objectif - 322
- Champs du rapport d'audit du stock - 548
- Champs Opportunité du plan - 335
- Champs Permis de l'interlocuteur au niveau local - 528
- Champs relatifs à la commande - 626
- Champs relatifs à la période de stock - 541
- Champs relatifs à la police - 702
- Champs relatifs à l'adhésion aux programmes - 400
- Champs relatifs à l'allocation - 592
- Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité concernant les échantillons - 602
- Champs relatifs au produit - 587
- Champs relatifs au profil de courtier - 710
- Champs relatifs aux comptes financiers - 648
- Champs relatifs aux cours - 478
- Champs relatifs aux déclarations - 681
- Champs relatifs aux dommages - 691
- Champs relatifs aux examens - 488
- Champs relatifs aux garanties - 687
- Champs relatifs aux lots d'échantillon - 597
- Champs relatifs aux partenaires - 393
- Champs relatifs aux participations de compte financier - 656
- Champs relatifs aux plans de diffusion - 609
- Champs relatifs aux plans financiers - 659
- Champs relatifs aux programmes de partenaire - 401
- Champs relatifs aux souscripteurs - 706
- Champs relatifs aux titulaires de comptes financiers - 652
- Changement de mot de passe - 748
- Changement des noms de rapports - 848
- Chiffre d'affaires - 205
- Ciblage d'interlocuteurs pour les campagnes - 180
- Clôture de campagnes - 182
- Clôture des demandes d'assistance résolues - 345
- Clôture d'une période de stock - 539
- Commandes - 621
- Communications - 356

- Comptage du nombre d'enregistrements dans les listes - 99
- Comptes - 209
- Comptes du plan - 324
- Comptes financiers - 644
- Concessionnaires - 713
- Configuration de la visibilité des utilisateurs vis-à-vis des dossiers de rapports partagés - 840
- Configuration de votre calendrier - 755
- Configuration du Offline Client - 767
- Configuration système requise pour Oracle CRM On Demand - 140
- Connexion en tant que nouvel utilisateur - 23
- Consultation de demandes - 407
- Consultation de l'activité de budget - 469
- Consultation de prévisions - 277
- Consultation de vos demandes d'exportation - 757
- Consultation de vos statistiques - 378
- Consultation de votre activité de connexion - 748
- Consultation des alertes - 35
- Consultation des données d'un rapport - 843
- Consultation des informations sur vos délégués - 749
- Consultation des plans de diffusion recommandés pour les activités - 608
- Consultation des solutions - 353
- Contacter Oracle - 141
- Contenu conditionnel dans les pages d'un tableau de bord interactif - 1157
- Contrôle de l'apparence des pages d'un tableau de bord interactif - 1155
- Contrôle des agents - 380
- Contrôle du mode d'affichage des résultats lorsque les utilisateurs explorent les pages d'un tableau de bord interactif - 1163
- Conversion de comptes en comptes partenaire - 392
- Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités - 196
- Conversion d'enregistrements d'affaires en comptes, interlocuteurs ou opportunités - 423
- Copie d'enregistrements - 69
- Copie et déplacement de rapports - 849
- Correction des différences entre les quantités physiques et électroniques - 562
- Correction d'un enregistrement d'ajustement de stock existant - 558
- Cours - 472
- Couvertures - 685
- Création d'activités - 147
- Création d'adhésions à un programme de partenaire - 398
- Création d'adresses non partagées dans les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire - 300
- Création d'adresses partagées dans les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire - 294
- Création de demandes - 405
- Création de l'enregistrement d'une affaire à partir d'une opportunité - 268
- Création de modèles Mail Merge for Word - 783
- Création de produits avec tarification spéciale comme produits connexes - 453
- Création de programmes de partenaire - 398
- Création de publipostages directs ou d'e-mails globaux avec Mail Merge for Word - 784
- Création de rapports à l'aide de Reports and Analysis for Excel - 788
- Création de segments - 793
- Création de tableaux de bord interactifs - 1152
- Création de Transactions d'échantillon perdu ou trouvé - 560
- Création d'enregistrements - 42
- Création d'enregistrements d'affaires - 415
- Création des éléments de commande pour des produits - 624
- Création d'invites pour les tableaux de bord interactifs - 1170
- Création d'un enregistrement d'ajustement de stock - 559
- Création d'un rapport d'audit de stock pour une période de stock - 537
- Création d'un transfert d'échantillons - 555
- Création d'une demande de tarification spéciale à partir d'une opportunité - 266
- Création et amélioration de listes - 90
- D**
- Définition de dossiers de rapports - 839
- Définition de formules de colonne - 1030
- Définition de la vue par défaut de votre calendrier - 167
- Définition de vos questions de sécurité - 749
- Définition de votre thème - 744
- Définition de votre type d'enregistrement de recherche par défaut - 743
- Définition du profil des foyers - 633
- Dégâts - 689
- Demande d'accréditation - 508
- Demande de certification - 498
- Demande d'un inventaire provisoire - 538
- Demandes - 403
- Demandes BDM - 429
- Demandes d'assistance - 339
- Demandes de tarification spéciale - 440
- Démarrage - 21
- Désactivation de la barre d'outils des communications dans une session du navigateur - 369

- Domaine analytique de l'historique de compte et compte connexe - 868
- Domaine analytique de l'historique de compte et de concurrent - 863
- Domaine analytique de l'historique de compte et de partenaire - 866
- Domaine analytique de l'historique de l'équipe du compte - 874
- Domaine analytique de l'historique des équipes d'un interlocuteur - 887
- Domaine d'analyse Analyse du suivi des utilisations - 921
- Domaine d'analyse Chiffre d'affaires des produits de l'opportunité - 908
- Domaine d'analyse de l'historique de la phase de vente - 916
- Domaine d'analyse de l'historique des activités - 875
- Domaine d'analyse de l'historique des activités de visite - 878
- Domaine d'analyse de l'historique des campagnes - 880
- Domaine d'analyse de l'historique des centres d'intérêt d'un interlocuteur - 885
- Domaine d'analyse de l'historique des chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire - 890
- Domaine d'analyse de l'historique des chiffres d'affaires d'un interlocuteur - 886
- Domaine d'analyse de l'historique des comptes - 872
- Domaine d'analyse de l'historique des concessionnaires - 893
- Domaine d'analyse de l'historique des demandes BDM - 897
- Domaine d'analyse de l'historique des demandes d'assistance - 917
- Domaine d'analyse de l'historique des enregistrements d'affaires - 888
- Domaine d'analyse de l'historique des équipements - 877
- Domaine d'analyse de l'historique des événements d'enseignement médical - 900
- Domaine d'analyse de l'historique des foyers - 894
- Domaine d'analyse de l'historique des interlocuteurs - 884
- Domaine d'analyse de l'historique des interlocuteurs de compte - 871
- Domaine d'analyse de l'historique des leads - 896
- Domaine d'analyse de l'historique des opportunités - 906
- Domaine d'analyse de l'historique des opportunités et des concurrents - 901
- Domaine d'analyse de l'historique des opportunités et des partenaires - 904
- Domaine d'analyse de l'historique des partenaires - 909
- Domaine d'analyse de l'historique des portefeuilles - 913
- Domaine d'analyse de l'historique des produits - 914
- Domaine d'analyse de l'historique des réponses à une campagne - 882
- Domaine d'analyse de l'historique du pipeline - 911
- Domaine d'analyse de l'historique du produit avec tarification spéciale - 918
- Domaine d'analyse des adresses de compte - 862
- Domaine d'analyse des adresses d'interlocuteur - 883
- Domaine de rapports Demandes d'assistance - 999
- Domaine de rapports Objets personnalisés et demandes d'assistance - 970
- Domaine de rapports Opportunités et partenaires - 989
- Domaine de rapports sur les comptes et les comptes liés - 935
- Domaine de rapports sur les comptes et les concurrents - 930
- Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les comptes - 964
- Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les interlocuteurs - 966
- Domaine de rapports sur les objets personnalisés et les opportunités - 968
- Domaine de rapports sur les opportunités et les concurrents - 986
- Domaine des rapports Campagnes - 960
- Domaine des rapports Comptes - 928
- Domaine des rapports de CA du compte - 926
- Domaine des rapports de chiffre d'affaires des produits de l'opportunité - 991
- Domaine des rapports de l'équipe d'opportunité - 993
- Domaine des rapports des évaluations - 952
- Domaine des rapports des véhicules - 1002
- Domaine des rapports Interlocuteurs - 963
- Domaine des rapports Prévisions - 974
- Domaine des rapports Relations de l'interlocuteur - 961
- Domaine des rapports sur la planification des affaires - 957
- Domaine des rapports sur la remise de contenu personnalisé - 995
- Domaine des rapports sur les activités - 938
- Domaine des rapports sur les activités partagées - 1001
- Domaine des rapports sur les comptes et les partenaires - 933
- Domaine des rapports sur les équipements - 955
- Domaine des rapports sur les foyers - 979

Domaine des rapports sur les leads - 982  
Domaine des rapports sur les opportunités - 984  
Domaine des rapports sur les partenaires - 993  
Domaines des rapports Objets personnalisés - 972  
Domaines des rapports Objets personnalisés avancés - 940

### E

Éléments associés à la pièce jointe - 118  
Éléments de plan de diffusion - 612  
Éléments de transaction - 584  
Enregistrement des conditions de certification requises pour une accréditation - 507  
Enregistrement des informations du détail des visites sous la forme d'un modèle - 574  
Enregistrement des réponses aux campagnes - 181  
Enregistrements d'affaires - 412  
Enregistrements utilisables hors ligne - 765  
Enseignement médical - 519  
Envoi de notes aux autres utilisateurs - 112  
Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock - 574  
Étape 1  
Définition des critères - 1007  
Étape 2  
Création de présentations - 1038  
Étape 3  
Définition d'invites (facultatif) - 1090  
Étape 4  
Consultation de rapports - 1095  
Évaluation de l'efficacité de la campagne - 182  
Évaluation des solutions - 354  
Examens - 482  
Exécution de rapports - 844  
Exécution des fonctions d'agrégation - 1106  
Exemples de types d'enregistrement liés à d'autres types d'enregistrement - 77  
Exportation de segments - 796  
Exportation d'enregistrements dans des listes - 99  
**F**  
Fermeture de la période d'enregistrements d'affaires - 420  
Fermeture d'Oracle CRM On Demand - 141  
Filtrage de listes - 95  
Finalisation de votre analyse - 1096  
Fonctions calendaires de date et d'heure - 1125  
Fonctions d'agrégation - 1100  
Fonctions de chaîne - 1110  
Fonctions de conversion - 1133  
Fonctions mathématiques - 1118  
Fonctions système - 1135  
Fourniture de contenu personnalisé - 603  
Foyers - 629  
Fusion d'enregistrements - 107

### G

Gestion de biens - 629  
Gestion de calendriers et activités - 145  
Gestion de demandes - 405  
Gestion de demandes BDM - 431  
Gestion de l'assistance et des communications - 337  
Gestion de l'assurance - 673  
Gestion de Oracle Contact On Demand - 362  
Gestion de prévisions - 276  
Gestion de PRM et de la haute technologie - 388  
Gestion de rapports - 838  
Gestion de votre quota - 747  
Gestion d'enregistrements d'affaires - 415  
Gestion des accréditations - 505  
Gestion des adhésions aux programmes de partenaire - 398  
Gestion des adresses - 293  
Gestion des allocations - 591  
Gestion des appels téléphoniques - 366  
Gestion des avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons - 600  
Gestion des budgets - 462  
Gestion des campagnes - 180  
Gestion des certifications - 495  
Gestion des commandes - 623  
Gestion des comptes - 212  
Gestion des comptes de partenaire - 390  
Gestion des comptes de plan - 326  
Gestion des comptes de portefeuille - 639  
Gestion des comptes financiers - 647  
Gestion des concessionnaires - 715  
Gestion des cours - 474  
Gestion des couvertures - 687  
Gestion des demandes d'assistance - 341  
Gestion des demandes de tarification spéciale - 443  
Gestion des dommages - 690  
Gestion des échantillons - 529  
Gestion des éléments de transaction - 584  
Gestion des éléments d'un plan de diffusion - 614  
Gestion des e-mails - 373  
Gestion des événements d'enseignement médical - 521  
Gestion des examens - 484  
Gestion des foyers - 632  
Gestion des interlocuteurs - 236  
Gestion des interlocuteurs de plan - 330  
Gestion des leads - 193  
Gestion des lots d'échantillons - 596  
Gestion des messages vocaux - 372  
Gestion des objectifs - 320  
Gestion des opportunités - 256  
Gestion des opportunités du plan - 334  
Gestion des parties impliquées - 697  
Gestion des périodes de stock - 534

Gestion des permis de l'interlocuteur au niveau local - 527

Gestion des plans commerciaux - 314

Gestion des plans de diffusion - 607

Gestion des plans financiers - 659

Gestion des polices - 701

Gestion des portefeuilles du compte financier - 655

Gestion des prévisions de votre équipe - 284

Gestion des produits avec tarification spéciale  
comme produits connexes - 452

Gestion des produits financiers - 665

Gestion des profils de courtier - 709

Gestion des programmes de partenaire - 397

Gestion des propriétés de bien assuré - 694

Gestion des quotas - 283

Gestion des rappels (Web et téléphone) - 371

Gestion des rapports d'audit de stock - 548

Gestion des réclamations - 680

Gestion des relations entre les éléments d'un plan  
de diffusion - 619

Gestion des solutions - 352

Gestion des souscripteurs - 706

Gestion des tableaux de bord - 1151

Gestion des titulaires du compte financier - 652

Gestion des transactions d'échantillon - 554

Gestion des transactions financières - 669

Gestion des véhicules - 721

Gestion des ventes - 205

Gestion du centre d'appels - 360

Gestion du marketing - 175

Gestion du stock d'échantillons - 543

## I

Importation d'applications - 409

Importation de vos interlocuteurs - 237

Impression de rapports - 843

Impression des informations présentées sur les  
pages - 135

Imputation de montants au débit des budgets - 469

Incorporation de listes de favoris sous forme de  
widget - 760

Incorporation de rapports sous forme de widget -  
761

Incorporation d'un widget Liste simple - 762

Inscription à des examens - 487

Inscription aux cours - 477

Inscription pour accéder à des notes - 111

Installation du Offline Client - 766

Instructions de cas - 1136

Intégration d'un widget de messagerie - 760

Interlocuteurs - 233

Interlocuteurs du plan - 328

## L

Leads - 185

Leads (sous l'aspect des ventes) - 209

Liaison de comptes de portefeuille - 217

Liaison de produits à des enregistrements d'affaires  
- 421

Liaison de produits à des opportunités - 260

Liaison d'enregistrements à des comptes - 214

Liaison d'enregistrements à des objectifs - 321

Liaison d'enregistrements à des plans commerciaux  
- 315

Liaison d'enregistrements à votre enregistrement  
sélectionné - 73

Liaison des informations sur la demande  
d'échantillons aux visites - 573

Liaison des informations sur les articles  
promotionnels aux visites - 570

Liaison des informations sur les échantillons remis  
aux visites - 568

Liaison des informations sur les présentations  
produits aux visites - 566

Liaison d'interlocuteurs à plusieurs comptes - 242

Limitation du nombre d'enregistrements Activité  
affichés - 151

Limitation du nombre d'enregistrements Compte  
affichés - 218

Lots d'échantillons - 594

## M

Ma page d'accueil - 33

Marketing - 175

Marquage des adresses partagées comme validées  
- 297

Marquage des tâches comme terminées - 152

Mise à jour d'activités - 148

Mise à jour de groupes d'enregistrements - 105

Mise à jour de la propriété des véhicules - 726

Mise à jour de l'enregistrement de demande  
d'accréditation - 509

Mise à jour de l'enregistrement de demande de  
certification - 498

Mise à jour de l'enregistrement d'inscription à un  
cours - 477

Mise à jour de l'enregistrement d'inscription à un  
examen - 488

Mise à jour d'enregistrements liés à partir  
d'enregistrements principaux - 82

Mise à jour des détails de vos informations  
personnelles - 734

Mise à jour des détails d'un enregistrement - 71

Mises à jour des enregistrements d'affaires - 421

Modification de la présentation de votre barre  
d'actions - 754

Modification de la présentation des pages de détails  
- 753

Modification de la présentation des rapports - 1003

Modification de l'échantillon dans un élément de  
transaction - 585



- Modification de l'échantillon dans une allocation - 592
- Modification des options de format PDF et d'impression d'un tableau de bord interactif - 1167
- Modification des présentations de vos pages d'accueil - 754
- Modification des propriétés des invites de tableau de bord interactif et des rapports - 1164
- Modification des propriétés d'un tableau de bord interactif - 1168
- Modification des propriétés d'une colonne - 1018
- Modification du livre personnalisé principal sur un enregistrement - 105
- Modification du lot d'échantillons d'un élément de transaction - 585
- Modification du nom des objets d'un tableau de bord - 1166
- Modification du nom ou de la description d'un tableau de bord interactif - 1174
- Modification du paramètre de langue - 745
- Modification du statut d'une adhésion à un programme de partenaire - 399
- Modification d'un interlocuteur principal de compte - 214
- N**
- Notes de mise à jour pour Oracle CRM On Demand - 140
- Notes d'utilisation sur les domaines - 1175
- Nouvelle soumission des enregistrements d'affaire - 419
- O**
- Objectifs - 318
- Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de sélectionner un affichage spécifique à l'aide de l'affichage de sélecteur de vue - 1080
- Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de modifier des colonnes dans les rapports - 1079
- Opérateurs - 1135
- Opportunités - 252
- Opportunités du plan - 332
- Optimisation des performances - 1142
- P**
- Page Afficher la liste - 98
- Page Enregistrements favoris - 84
- Page Gérer les listes - 97
- Page Liste d'activités de communication (Oracle Contact On Demand) - 381
- Page Listes préférées - 98
- Page Note - Modification - 109
- Page Note (Liste) - 110
- Page Paramètres de calendrier - 166
- Page Pièces jointes - Liste - 119
- Page Prévisions - Détails - 285
- Pages Détail de l'appel, Détail de la messagerie vocale et Détail de l'e-mail - 385
- Paramétrage du mode d'aperçu d'enregistrement - 745
- Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads - 198
- Paramètres des rôles et profils d'accès pour la conversion des enregistrements d'affaires - 424
- Partage d'adresses entre les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire - 296
- Partage de votre calendrier - 167
- Partage d'enregistrements (Equipes) - 102
- Partenaires - 388
- Participations des comptes financiers - 653
- Partie impliquée - Champs - 697
- Parties impliquées - 695
- Partner Relationship Management et Haute technologie - 387
- Passage des appels - 370
- Période de stock - 531
- Permis de l'interlocuteur au niveau local - 525
- Personnalisation de votre application - 733
- Planification commerciale - 307
- Planification de visites en masse - 158
- Planification des rendez-vous avec d'autres personnes - 163
- Plans commerciaux - 312
- Plans de diffusion - 605
- Plans financiers - 657
- Polices - 699
- Portefeuille - 637
- Préparation aux interactions avec les clients - 363
- Présentation des pages d'Oracle CRM On Demand - 29
- Prévisions - 274
- Prise en main des réponses (rapports personnalisés) - 850
- Procédure de clôture d'une demande d'assistance - 338
- Procédure de création d'une demande d'assistance - 337
- Procédure de gestion des comptes - 206
- Procédure de gestion des demandes d'assistance - 676
- Procédure de gestion des interlocuteurs - 207
- Procédure de gestion des leads. - 176
- Procédure de gestion des opportunités - 206
- Procédure de gestion des prévisions pour les administrateurs des prévisions - 208
- Procédure de gestion des prévisions pour les intervenants - 208
- Procédure de gestion des relations agent-courtier - 675

- Procédure de gestion du calendrier et des activités - 209
- Procédure de planification des canaux - 674
- Procédure de planification des ventes et du budget - 676
- Procédure de production de déclaration de première notice de sinistre - 674
- Procédure de rapprochement du stock - 545
- Procédure de recrutement et d'établissement de relations agent-courtier - 675
- Procédure de résolution d'une demande d'assistance - 338
- Procédure de traitement des campagnes - 175
- Procédure de traitement d'une demande d'assistance - 338
- Processus de conversion des leads d'assurance en clients avec le modèle PSM (Producer Success Model) - 676
- Processus Life Sciences - 515
- Produits financiers - 661
- Produits financiers - Champs - 666
- Profil de courtier - 707
- Programmes de partenaire - 395
- Propriétés du bien assuré - 692
- Publication de rapports personnalisés - 1096
- Q**
- Qualification de leads - 194
- R**
- Rappel de demandes - 408
- Rappel de demandes BDM - 433
- Rappel de demandes de tarification spéciale - 447
- Rapport d'audit du stock - 547
- Rapports - 799
- Rapprochement d'une période de stock - 540
- Réaffectation de comptes - 213
- Réaffectation de demandes d'assistance - 344
- Réaffectation de leads - 193
- Réaffectation d'opportunités - 257
- Recherche de comptes de partenaire - 392
- Recherche d'enregistrements - 46
- Recherche d'enregistrements dans la barre d'actions - 58
- Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation - 65
- Recherche d'enregistrements dans les pages de liste - 64
- Réclamations - 678
- Récupération de votre ID de connexion utilisateur ou réinitialisation du mot de passe - 137
- Rejet de demandes - 407
- Rejet de demandes BDM - 434
- Rejet de demandes de tarification spéciale - 448
- Rejet de leads - 200
- Rejet des enregistrements d'affaire - 419
- Rejet des réclamations de demandes BDM - 437
- Rejet des réclamations pour les demandes de tarification spéciale - 451
- Relations entre les éléments du plan de diffusion - 617
- Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale - 562
- Renvoi des enregistrements d'affaires - 418
- Répartition du chiffre d'affaires des opportunités entre les membres de l'équipe - 269
- Résolution des conflits avec le Offline Client - 773
- Résumé des activités de communication - 375
- Retour de demande BDM - 433
- Retour de demandes de tarification spéciale - 447
- S**
- Scénario de gestion de plans de diffusion pour des objectifs et des produits - 311
- Scénario de gestion de plans pour un compte unique - 308
- Scénario de gestion de plans pour un groupe de comptes ou de territoires - 309
- Scénario de gestion des plans pour les interlocuteurs - 310
- Sciences de la vie - 515
- Services et communications - 337
- Solutions - 347
- Soumission d'applications pour approbation - 406
- Soumission de demandes BDM pour approbation - 432
- Soumission de demandes de tarification spéciale pour approbation - 446
- Soumission de réclamations pour des demandes de tarification spéciale - 450
- Soumission de réclamations pour les demandes BDM - 436
- Soumission d'enregistrements d'affaires pour approbation - 417
- Soumission des prévisions - 281
- Soumission d'une commande de produits - 625
- Souscripteurs - 704
- Spécification de comptes parents - 218
- Spécification des sous-comptes de portefeuille - 641
- Spécification d'opportunités parent et enfant - 267
- Stock d'échantillons - 542
- Suivi des comptes financiers parents - 648
- Suivi des déclarations parent - 681
- Suivi des demandes d'assistance des véhicules - 725
- Suivi des équipements - 225
- Suivi des historiques de l'assistance aux véhicules - 727
- Suivi des historiques des ventes de véhicules - 726
- Suivi des informations financières relatives à des véhicules - 728

Suivi des intérêts de l'interlocuteur - 245  
Suivi des interlocuteurs clés pour les comptes de portefeuille - 640  
Suivi des invités aux événements d'enseignement médical - 522  
Suivi des meilleurs moments pour appeler - 245  
Suivi des membres du foyer - 633  
Suivi des partenaires et concurrents des comptes - 224  
Suivi des partenaires et concurrents des opportunités - 258  
Suivi des polices parent - 701  
Suivi des produits financiers parent - 665  
Suivi des relations entre comptes - 220  
Suivi des relations entre interlocuteurs - 242  
Suivi des relations entre les comptes et les interlocuteurs - 221  
Suivi des visites (visites commerciales) client - 153  
Suivi du chiffre d'affaires par comptes - 227  
Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs - 243  
Suppression d'adhésions à des programmes de partenaire - 399  
Suppression d'adresses des comptes, interlocuteurs, concessionnaires ou partenaires - 302  
Suppression d'adresses partagées - 302  
Suppression de comptes de partenaire - 393  
Suppression de demandes - 409  
Suppression de programmes de partenaire - 401  
Suppression de rapports - 848  
Suppression des objets d'un tableau de bord - 1167  
Suppression et restauration d'enregistrements - 122  
Surveillance des activités d'échantillon - 579

**T**  
Tableaux de bord - 1149  
Téléchargement de rapports - 846  
Téléchargement de Segmentation Wizard - 793  
Téléchargement de segments - 796  
Téléchargement d'enregistrements du Offline Client - 772  
Téléchargement d'enregistrements vers le Offline Client - 769  
Téléchargement du modèle Mail Merge for Word - 783  
Téléchargement du modèle Reports and Analysis for Excel - 788  
Titulaires de comptes financiers - 650  
Traitement des demandes de budgets - 465  
Traitement des demandes de règlement - 468  
Transaction financière - champs - 670  
Transactions d'échantillon - 551  
Transactions financières - 667  
Transfert de propriété sur des enregistrements - 101  
Tri et réorganisation des colonnes - 1035

**U**  
Utilisation d'autres applications - 763  
Utilisation de la liste des notes - 110  
Utilisation de la messagerie - 36  
Utilisation de la page d'accueil Accréditation - 503  
Utilisation de la page d'accueil Adresse - 291  
Utilisation de la page d'accueil Allocation - 589  
Utilisation de la page d'accueil Budget - 460  
Utilisation de la page d'accueil Campagne - 177  
Utilisation de la page d'accueil Certification - 493  
Utilisation de la page d'accueil Commande - 621  
Utilisation de la page d'accueil Communication - 361  
Utilisation de la page d'accueil Compte - 210  
Utilisation de la page d'accueil Compte de portefeuille - 637  
Utilisation de la page d'accueil Compte du plan - 324  
Utilisation de la page d'accueil Compte financier - 646  
Utilisation de la page d'accueil Concessionnaire - 713  
Utilisation de la page d'accueil Cours - 472  
Utilisation de la page d'accueil Couverture - 685  
Utilisation de la page d'accueil Déclarations - 679  
Utilisation de la page d'accueil Demande de tarification spéciale - 441  
Utilisation de la page d'accueil Demandes - 403  
Utilisation de la page d'accueil Demandes BDM - 429  
Utilisation de la page d'accueil Demandes d'assistance - 339  
Utilisation de la page d'accueil Dommage - 689  
Utilisation de la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité - 599  
Utilisation de la page d'accueil Élément du plan de diffusion - 612  
Utilisation de la page d'accueil Enregistrement d'affaire - 413  
Utilisation de la page d'accueil Événement d'enseignement médical - 519  
Utilisation de la page d'accueil Examen - 482  
Utilisation de la page d'accueil Foyers - 630  
Utilisation de la page d'accueil Interlocuteur du plan - 328  
Utilisation de la page d'accueil Interlocuteurs - 234  
Utilisation de la page d'accueil Leads - 190  
Utilisation de la page d'accueil Lot d'échantillons - Avis de non-responsabilité - 594  
Utilisation de la page d'accueil Objectif - 319  
Utilisation de la page d'accueil Opportunité - 254  
Utilisation de la page d'accueil Opportunité du plan - 332  
Utilisation de la page d'accueil Partenaires - 389  
Utilisation de la page d'accueil Partie impliquée - 696



Utilisation de la page d'accueil Période de stock - 533  
Utilisation de la page d'accueil Permis de l'interlocuteur au niveau local - 525  
Utilisation de la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments - 617  
Utilisation de la page d'accueil Plan financier - 658  
Utilisation de la page d'accueil Plans commerciaux - 313  
Utilisation de la page d'accueil Plans de diffusion - 605  
Utilisation de la page d'accueil Polices - 699  
Utilisation de la page d'accueil Portefeuille du compte financier - 654  
Utilisation de la page d'accueil Prévision - 275  
Utilisation de la page d'accueil Produits financiers - 663  
Utilisation de la page d'accueil Programmes de partenaire - 395  
Utilisation de la page d'accueil Propriété du bien assuré - 693  
Utilisation de la page d'accueil Solution - 350  
Utilisation de la page d'accueil Souscripteur - 704  
Utilisation de la page d'accueil Titulaire du compte financier - 650  
Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon - 551  
Utilisation de la page d'accueil Transaction financière - 668  
Utilisation de la page d'accueil Véhicule - 720  
Utilisation de la recherche avancée - 60  
Utilisation de littéraux - 1099  
Utilisation de Mail Merge for Word - 781  
Utilisation de Reports and Analysis for Excel - 786  
Utilisation de scripts de demandes d'assistance - 343  
Utilisation de scripts de qualification des leads - 195  
Utilisation de scripts d'évaluation - 121  
Utilisation de scripts d'évaluation des activités - 169  
Utilisation de Segmentation Wizard - 791  
Utilisation des applets de flux RSS - 37  
Utilisation des champs de filtrage optimisés - 1006  
Utilisation des enregistrements - 38  
Utilisation des fonctions dans une analyse - 1097  
Utilisation des listes - 84  
Utilisation des listes d'activités - 148  
Utilisation des pages Calendrier - 143  
Utilisation des pièces jointes - 112  
Utilisation d'Oracle CRM On Demand Integration for Office - 781  
Utilisation du Offline Client - 764  
Utilisation du Sélecteur de Livre - 68  
Utiliser la page d'accueil Profils de courtier - 708

**V**

Variables de session - 1139  
Véhicules - 719  
Vérification des signatures électroniques - 575